



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
SERVICIO DE MEDICINA INTERNA, DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA  
2020”**

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

**PRESENTADO POR:**

**VELA NUNTA, CHIRLE CARLA**

**ASESORA:**

**DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios en primer lugar por su infinito amor. Por todas las pruebas que me dio a pesar de ello me mantiene firme. A mi fuerza, mi soporte que con amor y siempre está a mi lado Mamá Orfa gracias por motivarme y ser un apoyo importante para mi formación académica

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser una guía durante mi vida, mostrándome fuerzas y sabiduría que, a pesar de muchas dificultades, siempre me mostro el camino correcto.

A mi amiga, mi compañera, mi madre, que con su amor de una mujer ejemplar supo sacarme siempre adelante en cada momento.

A mis docentes que conocí en todo este año de estudios que, con paciencia, disciplina y su gran experiencia laboral fueron un complemento fundamental para nuestra carrera profesional.

A mi gran asesora de tesis Dra. Susan Gonzales Saldaña.

A todas mis compañeras que aportaron para la culminación de la tesis.

## Índice general

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Índice de anexo.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIALES Y METODOS.....	7
2.1 Enfoque y diseño de investigación.....	7
2.2 Población, muestra y muestreo.....	7
2.2.1 Criterios de inclusión.....	7
2.2.2 Criterios de exclusión.....	7
2.3 Variables de estudio.....	8
2.3.1 Definición conceptual de variable principal Satisfacción Laboral:.....	8
2.3.2 Definición operacional de variable principal:.....	8
2.4 Técnica e instrumento de medición.....	8
2.5 Procedimiento para recolección de datos.....	9
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.....	9
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos.....	9
2.6 Métodos de análisis estadístico.....	9
2.7 Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS.....	11
IV. DISCUSIÓN.....	16
4.1 Discusión.....	16
4.2 Conclusiones.....	18
4.3 Recomendaciones.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS.....	25

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Características sociodemográficas del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020. ....	11
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020. ....	12
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020 .....	13
<b>Tabla 4.</b> Resultados de la variable Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada. ....	13
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción laboral según grado de instrucción.....	14
<b>Tabla 6.</b> Dimensión Extrínseca según grado de instrucción .....	14
<b>Tabla 7.</b> Dimensión Intrínseca según grado de instrucción .....	15

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> resultado de sexo del personal de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.....	32
<b>Figura 2.</b> Resultado de la edad del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada 2020 .....	33
<b>Figura 3.</b> Resultado de Satisfacción laboral según grado de instrucción del servicio de medicina interna de una clínica privada 2020 .....	34
<b>Figura 4.</b> Resultado de tiempo de trabajo del personal de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada 2020. ....	34
<b>Figura 5.</b> Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020. ....	35
<b>Figura 6.</b> Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020. ....	36
<b>Figura 7.</b> Resultado de dimensión extrínseca según grado de instrucción en el personal de enfermería del servicio de medicina interna. ....	37
<b>Figura 8.</b> Dimensión intrínseca según grado de instrucción del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada. ....	38

## Índice de anexo

Anexo A. operacionalización de la variables o variables.....	26
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos. ....	27
Anexo C. Consentimiento informado .....	30
Anexo D: figuras complementarias .....	32

## Resumen

**Objetivos:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna de una Clínica privada 2020. **Material y métodos:** el enfoque fue cuantitativo, el diseño descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 40 personal de enfermería del servicio de Medicina interna de una clínica Privada 2020. El instrumento utilizado fue un cuestionario valido y confiable para el uso en la investigación. **Resultados:** el 97,5% (n=39) son del sexo femenino. El 2,5% (n=1) son del sexo masculino. El 57%(n=23) tiene entre 20 a 30 años, el 37,5%(n=15) tiene entre 31 a 40 años, el 5,0%(n=2) tiene entre 41 a 60 años. El 50,0%(n=20) son licenciados en enfermería y el 50,0%(n=2) son técnicos en enfermería. En cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 60,0%(n=24) fue medio, el 22,5%(n=9) fue alto y el 17,5%(n=7) fue bajo. En la dimensión intrínseca. El 57,5%(n=23) fue medio, el 25,0%(n=10) fue bajo y el 17,5%(n=7) fue alto. En el trabajo en sí, el 72,5%(n=29) fue medio, el 20,0%(n=8) fue alto y el 7,5% (n=3) fue bajo. en recompensas y reconocimientos, el 75,0%(n=30) fue medio, el 12,5%(n=5) fue bajo y el 12,5% (n=5). En promoción, el 55,0%(n=28) fue medio, el 22,5% (n=9) fue bajo y el 22,5%(n=9) fue alto. La satisfacción laboral del personal de enfermería .el 52,5%(n=21) fue medio, en el 25%(n=10) fue bajo y en el 22,5% (n=9) alto. **Conclusiones:** El Personal de Enfermería del Servicio de Medicina Interna de una Clínica Privada 2020, tuvo un nivel de satisfacción laboral medio en su mayoría.

**Palabras clave:** “Satisfacción Laboral” “Enfermería” “Medicina Interna”



## Abstract

**Objective:** To determine the level of job satisfaction of nursing personnel in the internal medicine service of a private Clinic 2020. **Material and methods:** the approach was quantitative, the descriptive cross-sectional design. The population was made up of 40 nursing personnel from the Internal Medicine service of a Private 2020 clinic. The instrument used was a valid and reliable questionnaire for use in research. **Results:** 97.5% (n = 39) are female. 2.5% (n = 1) are male. 57% (n = 23) are between 20 to 30 years old, 37.5% (n = 15) are between 31 to 40 years old, 5.0% (n = 2) are between 41 to 60 years old. 50.0% (n = 20) are nursing graduates and 50.0% (n = 2) are nursing technicians. Regarding the extrinsic dimension of job satisfaction, 60.0% (n = 24) was medium, 22.5% (n = 9) was high, and 17.5% (n = 7) was low. In the intrinsic dimension. 57.5% (n = 23) was medium, 25.0% (n = 10) was low, and 17.5% (n = 7) was high. In the work itself, 72.5% (n = 29) was medium, 20.0% (n = 8) was high, and 7.5% (n = 3) was low. in rewards and recognitions, 75.0% (n = 30) was medium, 12.5% (n = 5) was low, and 12.5% (n = 5). In promotion, 55.0% (n = 43) was medium, 22.5% (n = 9) was low, and 22.5% (n = 9) was high. Nursing staff job satisfaction. 52.5% (n = 21) was medium, in 25% (n = 10) it was low and in 22.5% (n = 9) it was high. **Conclusions:** The Nursing Staff of the Internal Medicine Service of a Private Clinic 2020, had a medium level of job satisfaction in its majority.

**Keywords:** "Job Satisfaction" "Nursing" "Internal Medicine"

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción laboral, es fundamental ya que el resultado se manifiesta de gran interés los estudios aportados, brindan conocimiento que cada trabajador mantiene dentro de su ámbito de trabajo, por lo mismo el personal de enfermería desempeña actividades que mantienen dentro de un hospital, lo cual se enfocan al cuidado de la salud psicológica, mental, física de los pacientes que están a su cargo, brindando un cuidado humanizado(1).

El desempeño laboral de un trabajador, es vital ya que las organizaciones son competitivas, se refleja por las actitudes que muestra. Una de las que ha tenido más divulgación es la satisfacción laboral, la cual define la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo(2).

Se considera que la organización de éxito empatice a sus trabajadores para establecer una base de competencia, manteniendo al personal capacitado, competitivo demostrando en cada momento motivación por su labor que realiza (3).

La satisfacción laboral del personal influye productividad, ausentismo, rotación del personal y la satisfacción del usuario. Lo cual significa que un personal que se encuentra insatisfecho afecta negativamente la organización en estos aspectos (1).

según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reporto a nivel mundial, latinoamericano, nacional y local, un 45% el personal de enfermería, mantienen un ambiente agradable en su entorno laboral y un 65% en cuanto a una edad promediado menores de 25 años, no muestran satisfacción en su actividad realizada.

En la actualidad en el Perú, las instituciones públicas dedicadas a la salud, no se ha logrado aún que identifique un nivel de satisfacción continua en el trabajo. Por otra parte, la Organización mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT); identificaron la razón de ser de un personal de enfermería dentro de un equipo de trabajo. Pero en cuanto a la realidad se mostraron limitaciones en relación a lo laboral, tales como disminución en las actividades laborales creando carga continua, mostrando poca seguridad en sí mismo, sueldos poco renumerados, escaso personal y cansancio laboral (4).

En cuanto a estas dificultades dentro del entorno laboral que presenta las entidades de salud, generan muchos conflictos ocasionando pérdidas económicas llegando a desfavorecer la imagen del personal de salud, como también de la institución, de manera que el cliente interno sienta un ambiente hostil. por otro lado, percibe la misma manera el cliente externo. Es considerado que el

trabajador en condiciones laborales buenas, mantiene una organización de los recursos, mostrándose capaz de dar solución a cuanto problema presenta (5).

En cuanto al personal de salud la Dirección general, presento su respectiva aprobación un informe técnico titulado: "lineamientos de política de recursos humanos en salud 2018-2030" con la única finalidad de implementar mejora en relación a la calidad y desarrollo que conlleva a la salud, tales objetivos y estrategias. logrando mantener distribución, disponibilidad y competencias actualizadas en prestación eficiente de calidad; presentando condiciones laborales adecuadas para el campo laboral según que manifiesta las normas internacionales vigentes (6).

El gran porcentaje que laboran en las entidades de salud, el personal de enfermería pasa gran tiempo con esta labor, por eso es considerado que la satisfacción laboral cumple un rol fundamental en las personas. Evidenciando cambios que generan de gran interés y así mantienen un buen ambiente de trabajo (7).

los estudios que se realizó en el Perú se enfocaron en tema de satisfacción laboral lo cual determinaron algunos factores que brindan respuesta al personal. Por lo que resaltaron de acuerdo al enfoque de trabajo presenta (menor satisfacción en el trabajo a menor carga o jerarquía), involucrando el tiempo que va laborando (8).

Según Fritzsche y Parrish, definió satisfacción laboral aquel trabajador que está satisfecho con lo que realiza en cada labor. Aun existiendo un entorno que involucra procesos emocionales o cognitivos. En cuanto a Fisher, definió como respuesta en su concepto de satisfacción laboral que el trabajo se presenta de manera afectiva o emocional, mientras weiss menciona en su teoría que la satisfacción laboral, se presenta a manera evolutivo siendo positivo o negativo dependiendo de la situación presentada en el trabajo. Mientras que Sector en el año 1997, en su teoría enumero 14 facetas comunes los cuales son: seguridad, supervisión, organización, condiciones laborales, oportunidades de promoción, beneficios adicionales, compañeros de trabajo, apreciación, comunicación, procedimientos, crecimiento personal, naturaleza del trabajo, políticas y, reconocimiento (9).

La Enfermería como profesión presento altos niveles de estrés laboral, teniendo en cuenta los cuidados que mantienen a personas enfermas, por lo que encuentran a su entorno emociones de sentimientos negativos, tales como el sufrimiento, dolor y muchos casos muertes de pacientes (10).

De esta manera involucran ciertos conflictos que llegan a causar tensión con jefes inmediatos, y grupo que están a su cargo, creando una comunicación inestable al desarrollo del trabajo y la armonía dentro de un equipo (11).

se determina satisfacción laboral a una comparación de expectativas previas de uno mismo y la experiencia real del trabajo. Se encontró que se relaciona con las creencias y emociones que las personas tienen sobre su trabajo. Se ha descrito como una actitud componente afectivo y cognitivo. Debemos centrarnos en las actitudes que los empleados mantienen sobre su trabajo y sus relaciones personales, en cómo los líderes se involucran en la satisfacción de sus trabajadores. Sin duda, los empleados satisfechos son el objetivo final de cada líder, son considerados los más productivos y comprometidos con sus empleadores, y se demostró una relación directa entre la satisfacción del trabajador comprometido y la satisfacción del paciente en las organizaciones de atención médica (12).

Por lo que es considerado, que la satisfacción laboral es un estado mental que se genera en el trabajador, por lo que se expresa de distinta manera, tales como emoción, malestar, aceptación o negación, de ser proactivos a ser reactivos, considerándose como problema en el ámbito laboral, es importante que las empresas mantengan a sus trabajadores satisfechos, porque de tal manera guarda relación estrecha con la rentabilidad, producción y productividad, los trabajadores como usuarios internos son el eje valiosa de una empresa como tal tienen que ser valoradas porque se tornan un eje del comportamiento organizado, en base a la calidad de vida y los enfoques de comportamientos interpersonales. El Ministerio de Salud (Minsa), tiene conocimiento de la importancia de generar las condiciones laborales para encontrar el máximo rendimiento en el trabajador, está considerado como uno de los indicadores de calidad, el fracaso o el éxito de las instituciones prestadoras (13).

Tourani y Rast, definió satisfacción como un estudio en base a origen de la misma forma entre sí, mientras Hoppock dio sus primeras investigaciones acerca del concepto satisfacción como uno de los temas más relevantes en mención al trabajo, sugiriendo que se da a conocer ciertas similitudes en relación con el desempeño. Posteriormente para Salessi propuso una nueva expectativa con la realidad organizacional este se basó a temas fundamentales, como primer enfoque que cada personal que se incorpore tendrá que ser calificado y competente cumpliendo ciertas labores establecidos como tareas que se desempeñen según al puesto de trabajo asignado, como segunda estancia que el personal elegido disponga de una motivación y satisfacción dentro del equipo laboral.

En su definición más utilizada en cuanto a la investigación organizacional, Locke en el año 1976, refirió satisfacción a emociones positivas placenteras que resulta que el trabajo se manifiesta en base a experiencias laborales (1).

Según la teoría motivacional de Frederick Herzberg definió que usualmente en el trabajo hay personas satisfechas o insatisfechas que se manifiestan en opciones de respuesta, por lo tanto, es importante tratar temas sensibles, en cuanto al tema de trabajo es considerado como dimensión la satisfacción laboral (14).

Una de los instrumentos reconocido, para la medición global que busca acerca de la satisfacción laboral, fue 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).

En el estudio Garrillo C., y colaboradores, realizaron un estudio Titulado la satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la región de Murcia en España, en el año 2015, en su resultado evidenciaron que el estudio, nuestra un ( $x = 72.12$ ;  $DE = 13.97$ ). en lo cual predomina un nivel de satisfacción medio (16).

En el estudio Plascencia A., Pozos B., Preciado M., Vásquez J, realizaron los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco-México 2016, en su resultado evidenciaron un (86%) en un grado medio, refiriéndose en lo que es dimensiones motivación y satisfacción en este equipo profesional, mientras que el (50%) de los empleados obtuvieron un grado alto, en términos generales, concluyo que la institución predomino un grado medio del (90%) considerándose que la satisfacción laboral de este grupo profesional es notable en el área de salud específicamente en las enfermeros (a)(17).

Asimismo, Portero S., Vaguero M., realizaron una investigación cuyo titulado Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía-España 2015, obtuvieron resultado en base a puntuaciones mediase de un (44.23) y (65.46) de satisfacción laboral, respectivamente en cuanto a lo emocional se dio en un nivel medio, alto para la despersonalización y bajo en lo personal. se concluyo que los estudios que se identificaron para estos niveles son netamente necesarios para las organizaciones sanitarias de tal manera se genera conocimiento de sus interrelaciones (18).

En el estudio Lázaro N, realizo el trabajo de investigación titulada Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo en el Hospital público Callao-Perú 2019, el resultado relevante para la investigación se reportó un (50%) siendo un nivel de satisfacción alta, un (43.3%) media y baja en un (6.7%). Por consecuente se encontró que existe relación en lo que se refiere satisfacción laboral y condiciones de trabajo en el personal de enfermería (19).

Entre otros estudios Ore E., Soto C, realizaron una investigación satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo kaelin de la fuente, 2018 en el Perú, dentro de los resultados se obtuvo un nivel de satisfacción laboral medio con un (68.3%), alto con (28.3%) y baja con (3.3%). Se indicó que hay similitud entre las condiciones de trabajo de enfermería y el nivel de satisfacción laboral, creando una base principal para sostener un desarrollo de fácil adaptación en temas laborales lo cual se presentan a medida del tiempo y las actualizaciones que se produzcan (20).

Según el autor Huamani A, realizo el trabajo de investigación titulado estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la clínica internacional sede lima, 2017 en el Perú, se obtuvo un (46%) de nivel de estrés laboral alto de las enfermeras, refiriéndose a dimensiones, se observó con un (39%) lo que indica un alto nivel de estrés laboral , el (76%) en dimensión de satisfacción por el trabajo indico un nivel medio, con un (52%) se indicó que existe alto nivel. De cierta forma se concluyó que no hay similitud en lo que se refiere el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral. De tal forma impide que el personal de enfermería pueda sentirse satisfecho en la labor que realiza (21).

La satisfacción laboral cumple un rol importante en las entidades organizacionales, en base a ello se busca que el personal se mantenga productivo, satisfecho, de tal forma realice un compromiso de mejora en el campo laboral, incluyendo ciertos beneficios. Así mismo, es importante reconocer la información creada que ayuda esta investigación a manifestar la situación determinada en relación a satisfacción intrínseca, extrínseca y lo que se refiere a lo laboral (1).

Por lo tanto, resulta de gran importancia desarrollar dicha investigación, debido a que se evidencio pocos estudios que abordan el problema del nivel de satisfacción laboral y todas sus dimensiones, mostrando pocas evidencias relacionadas al presente estudio, por tanto, busca resaltar la problemática, lo cual permitirá conocer el actual estado en los que desempeñan una actividad primordial de los profesionales de enfermería, donde se realizara dicha investigación. Ayudará a

contribuir en la planificación de estrategias y consecuentes, mejorías en la calidad de los servicios prestados de la institución de salud. Los resultados de estudio serán socializados en el área de medicina interna de una clínica privada donde laboran profesionales de enfermería, lo cual se realizó el estudio, y así concluye que a mayor satisfacción laboral existe, mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería se obtendrá, puesto que brindará mayor satisfacción del paciente. En lo metodológico este estudio aporta al desarrollo y consolidación en el tema de investigación, se busca ampliar los conocimientos en torno a satisfacción laboral, atreves del instrumento elaborado, validado y confiable, el cual está adaptada a nuestra realidad. Finalmente, El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño de investigación**

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, puesto que el resultado presentado se estableció en medición numérica de la variable. En cuanto al diseño, fue descriptivo, de corte transversal porque se obtuvo los datos en un solo punto (22)

### **2.2 Población, muestra y muestreo**

La población para el presente estudio de investigación, estuvo constituido entre enfermeras y técnicas. Que laboran en el servicio de Medicina Interna de una Clínica Privada, en el año 2020. según reportes de calidad de talento humano, la cantidad total se dio de 40, los cuales estuvo divididos en 20 profesionales de enfermería y 20 técnicos de enfermería, cumpliendo con los aspectos seleccionados.

#### **2.2.1 Criterios de inclusión**

Profesionales de enfermería y técnicas que están dispuestas participar en la investigación, firmando el documento del consentimiento informado para dicha participación.

- Profesionales de enfermería y técnicas que tenga contrato vigente con la clínica privada.
- Personal de enfermería y técnicas que actualmente estén laborando más de 5 meses en la clínica Privada.

#### **2.2.2 Criterios de exclusión**

- Profesionales de enfermería y técnicas(os) que desempeña en un área diferente.
- profesionales de enfermería y técnicos que se encuentren realizando pasantía, de reten, permiso y cubriendo vacaciones.
- Profesionales de enfermería y técnicas (os) que no dispongan ser parte de este estudio.



## **2.3 Variables de estudio**

El estudio presenta una variable principal que es Satisfacción Laboral. Según su naturaleza, es una variable cuantitativa.

### **2.3.1 Definición conceptual de variable principal Satisfacción Laboral:**

Se entiende por satisfacción laboral, a expectativas previas de uno y las experiencias real del trabajo, encontrándose en relación con creencias, emociones manteniendo una actitud afectiva, cognitivo sobre su trabajo y sus relaciones personales en el campo laboral, los cuales están sujetos a factores Extrínsecos e Intrínsecos (12).

### **2.3.2 Definición operacional de variable principal:**

Se entiende por satisfacción laboral, a expectativas previas de uno y las experiencias real del trabajo, encontrándose en relación con creencias, emociones, manteniendo una actitud afectiva, cognitivo sobre su trabajo y sus relaciones personales en el campo laboral, los cuales están sujetos a factores Extrínsecos e Intrínsecos en el personal de enfermería del servicio de Medicina Interna que labora en una Clínica Privada, en el año 2020 (12).

## **2.4 Técnica e instrumento de Medición**

El enfoque del trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta. Una encuesta se define ampliamente como un método de investigación utilizado para recopilar datos de un grupo predefinido de encuestados por lo que permite obtener información y conocimientos sobre diversos temas de interés de modo rápido y eficaz (23).

Instrumentos: el instrumento utilizado fue un cuestionario. Cuyo cuestionario fue establecido por Spector denominado "Job Satisfaction Survey (JSS)", el cual fue traducido al español por Marrión-Landais en el año 1993. por lo cual, se realizaron múltiples adaptaciones a nivel mundial (16). Su validación y modificación se realizó en España, 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). por otro lado, Cereceda Q, utilizo esta adaptación que empleo un índice de adecuación denominado

muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la Prueba de esfericidad de Bartlett, y para su confiabilidad se usó el índice Alfa de Cronbach, lo cual fue aceptada para dicha investigación planteada (25).

En el presente estudio de investigación, de acuerdo al instrumento consta de 40 ítems, dividido en 2 dimensiones extrínseca (26 ítems) e intrínseca (14 ítems). Este ítem consta de 5 probabilidades que da respuesta al tipo Likert actualizado, que muestra el puntaje de: 5= "Totalmente de acuerdo", 4=" De acuerdo", 3=" Indeciso", 2=" Desacuerdo", 1=" Totalmente desacuerdo". En base a esta clasificación se aplicó la satisfacción laboral mediante la escala de Statones en alto, medio y bajo.

## **2.5 Procedimiento para recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para el proceso de autorización del estudio de la investigación, se procedió a realizar una solicitud a la jefa de enfermeras del área de medicina interna de la Clínica Privada. Una vez autorizada se empleó la investigación, permitiendo realizar las coordinaciones correspondientes para la encuesta. Las encuestas fueron aplicadas en un ambiente cerrado, con una duración de 10 a 15 min.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Para dar inicio a los datos recolectados. Previamente se explicó la forma de contestar los respectivos ítems, la aplicación de las encuestas se realizó en un ambiente cerrado, con una duración de 10 a 15 min, una vez aclaradas todas las dudas de los participantes, se procedió a iniciar la encuesta.

## **2.6 Métodos de Análisis Estadístico**

Las recolecciones de datos estuvieron revisados, codificados y procesados en una base de datos del programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences), por lo tanto, 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 estadísticos para un mayor entendimiento.

## **2.7 Aspectos éticos**

La presente investigación se basa en cuatro principios bioéticos de la investigación, protegiendo los derechos de las personas que participaron en este estudio para la investigación, por lo que fueron descritos en el informe Belmont (26). Por lo cual fueron aplicados para la investigación según:

### **Principio de autonomía**

El principio de autonomía se aplicó de manera estricta en este estudio, se debe respetar sus criterios, juicios, determinantes respetando decisiones y libre voluntad en su participación. El procedimiento operativo de este principio es el consentimiento informado (27).

se informó al personal de enfermería y técnicas acerca de este estudio de investigación que mantiene un propósito metodológico, mediante su participación se brindó el consentimiento informado establecido; respetando en cada momento su participación. de tal manera podrá elegir la decisión de retirarse en el momento adecuado.

### **Principio de beneficencia**

El principio de beneficencia consiste en no dañar a otro, evitar que se produzca algún daño, siempre hacer el bien (28).

al personal profesional de enfermería y técnicas se les dio a conocer los resultados del estudio de investigación. Asimismo, se brindó información correspondiente de la satisfacción laboral y factores que lo determinan.

### **Principio de no maleficencia**

Consiste en prevenir y no hacer el mal. Evitando el daño psicológico y físico (28).

se explicó a cada personal del área de medicina interna, mediante su participación en el estudio no implica algún riesgo a su integridad individual, ni a la de sus integrantes.

### **Principio de justicia**

Referente al principio de justicia en relación a este estudio, se hace mención a la no discriminación de los sujetos seleccionados para el estudio de esta investigación (29).

El personal profesional de enfermería y técnicas tuvieron un trato por igual con todos, manteniendo respeto en cada momento.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Estadística descriptiva

La población estuvo conformada por 40 sujetos, personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada.

**Tabla 1.** Características sociodemográficas del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020.

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Femenino	39	97,5
Masculino	1	2,5

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
De 20 a 30 años	23	57,0
De 31 a 40 años	15	37,5
De 41 a 60 años	2	5,0

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Técnico en enfermería	20	50,0
Licenciado en enfermería	20	50,0

<b>Años de trabajo</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
De 1 a 3 años	18	45,0
De 4 a 6 años	11	27,5
De 7 a más años	11	27,5

Elaboración propia.

**En la tabla N°1** se observa que, el 97,5%(n=39) son del sexo femenino y el 2,5%(n=1) son del sexo masculino. El 57%(n=23) tiene entre 20 a 30 años, el 37,5%(n=15) tiene entre 31 a 40 años,

el 5,0%(n=2) tiene entre 41 a 60 años. El 50,0%(n=20) son licenciados en enfermería y el 50,0%(n=2) son técnicos en enfermería. El 45,0%(n=18) tiene de 1 a 3 años de trabajo en la clínica, el 27,5%(n=11) tiene de 4 a 6 años y el 27,5%(n=11) tiene de 7 a más años de trabajo en la clínica.

**Tabla 2.** Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión extrínseca</b>	<b>7</b>	<b>17,5</b>	<b>24</b>	<b>60,0</b>	<b>9</b>	<b>22,5</b>
Sueldo	9	22,5	24	60,0	7	17,5
Supervisión	5	12,5	30	75,0	5	12,5
Beneficios laborales	8	20,0	23	57,5	9	22,5
Compañeros de trabajo	5	12,5	31	77,5	4	10,0
Comunicación	7	17,5	29	72,5	4	10,0
Condiciones ambientales y físicas	9	22,5	25	62,5	6	15,0

Elaboración propia.

**En la tabla N°2 se observa que,** en cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 60,0%(n=24) fue medio, el 22,5%(n=9) fue alto y el 17,5%(n=7) fue bajo. En cuanto al sueldo, el 60,0%(n=24) fue medio, el 22,5%(n=9) fue bajo, el 17,5%(n=7) fue alto. En supervisión, el 75,0% (n=30) fue medio, el 12,5% (n=5) fue alto y el 12,5%(n=5) fue bajo. En beneficios laborales, el 57,5%(n=23) fue medio, el 22,5%(n=9) fue alto y el 20,0%(n=8) fue bajo. En compañeros de trabajo, el 77,5%(n=31) fue medio, el 12,5%(n=5) fue bajo, el 10,0%(n=4) fue alto. En comunicación, el 72,5%(n=29) fue medio, el 17,5%(n=7) fue bajo y el 10,0%(n=6) fue alto. En condiciones ambientales y físicas, el 62,5%(n=25) fue medio, el 22,5%(n=9) fue alto y el 15%(n=6) fue bajo.

**Tabla 3.** Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020

	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	f	%	f	%
<b>Dimensión intrínseca</b>	<b>10</b>	<b>25,0</b>	<b>23</b>	<b>57,5</b>	<b>7</b>	<b>17,5</b>
Trabajo en sí	3	7,5	29	72,5	8	20,0
Recompensas y reconocimientos	5	12,5	30	75,0	5	12,5
Promoción	9	22,5	22	55,0	9	22,5

Elaboración propia.

**En la tabla N°3**, se observa que, en la dimensión intrínseca el 57,5%(n=23) fue medio, el 25,0%(n=10) fue bajo y el 17,5%(n=7) fue alto. En el trabajo en sí, el 72,5%(n=29) fue medio, el 20,0%(n=8) fue alto y el 7,5% (n=3) fue bajo. en recompensas y reconocimientos, el 75,0%(n=30) fue medio, el 12,5%(n=5) fue bajo y el 12,5% (n=5). En promoción, el 55,0%(n=43) fue medio, el 22,5% (n=9) fue bajo y el 22,5%(n=9) fue alto.

**Tabla 4.** Resultados de la variable Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada.

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>10</b>	<b>25,0</b>	<b>21</b>	<b>52,5</b>	<b>9</b>	<b>22,5</b>

Elaboración propia.

**En la tabla N°4**, se observa que, la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, fue en el 52,5%(n=21) fue medio, en el 25%(n=10) fue bajo y en el 22,5% (n=9) alto.

**Tabla 5.** satisfacción laboral según grado de instrucción

<b>Grado de instrucción</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Superior universitario</b>	Bajo	4	20,0
	Medio	11	55,0
	Alto	5	25,0
	Total	20	100,0
<b>Técnica superior</b>	Bajo	6	30,0
	Medio	10	50,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0

En la tabla N°5 la satisfacción laboral según grupo laboral, se observa que en los que tienen grado de instrucción superior universitario predomina el nivel de satisfacción medio con 55,0%, seguido del alto 25,0% y bajo, 20,0%. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predomina el nivel de satisfacción medio 50,0% el nivel bajo 30,0%, y alto es 20,0%.

**Tabla 6.** Dimensión Extrínseca según grado de instrucción

<b>Grado de instrucción</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Superior universitario</b>	Bajo	5	25,0
	Medio	11	55,0
	Alto	4	20,0
	Total	20	100,0
<b>Técnica superior</b>	Bajo	2	10,0
	Medio	13	65,0
	Alto	5	25,0
	Total	20	100,0

En la tabla N°6, la dimensión extrínseca según grupo laboral, se observa que en los que tienen grado de instrucción superior universitario predomina el nivel de satisfacción medio con 55,0%, seguido del bajo 25,0% y alto, 20,0%. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predomina el nivel de satisfacción medio 65,0% el nivel alto 25,0%, y bajo es 10,0%

**Tabla 7.** Dimensión Intrínseca según grado de instrucción

<b>Grado de instrucción</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Superior universitario</b>	Bajo	2	10,0
	Medio	13	65,0
	Alto	5	25,0
	Total	20	100,0
<b>Técnica superior</b>	Bajo	8	40,0
	Medio	10	50,0
	Alto	2	10,0
	Total	20	100,0

**En la tabla N°7** la dimensión intrínseca según grupo laboral, la dimensión extrínseca según grupo laboral, se observa que en los que tienen grado de instrucción superior universitario predomina el nivel de satisfacción medio con 65,0%, seguido del alto 25,0% y bajo, 20,0%. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predomina el nivel de satisfacción medio 50,0% el nivel bajo 40,0%, y alto es 10,0%.



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 Discusion

El presente estudio tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada. Los resultados del estudio muestran que, la mayoría del personal de enfermería son del sexo femenino, tienen entre 20 y 30 años y llevan de 1 a 3 años trabajando en su puesto. En dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 60,0%(n=24) fue medio, el 22,5%(n=9) fue alto y el 17,5%(n=7) fue bajo. En la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral el 57,5%(n=23) fue medio, el 25%(n=10) fue bajo y el 17,5%(n=7) fue alto. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada, fue en un 52,5% (n=21) medio, en un 25,0%(n=10), bajo y en un 22,5%(n=9), alto.

También concuerdan con los hallazgos en el estudio de Garrillo C., y colaboradores, realizado el 2015 en enfermeros de las unidades móviles de emergencias (16). En el cual se evidenció una satisfacción general media ( $x=72,12$ ;  $DE=13,97$ ).

En términos, la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería estudiados se encuentra en un nivel medio en un 52,5%, lo cual muestra un predominio de un nivel de satisfacción media y concuerda con el estudio de Plascencia A., Pozos B., Preciado M., Vásquez J, realizado en México, en el cual predominó una satisfacción de nivel medio en un 86% (17).

Así también, coincide con el estudio de Portero S., Vaguero M, en su estudio titulado Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía-España 2015 (18). El este estudio se calculó una media de 65.46, que, dentro de la categorización para el instrumento utilizado, se clasifica en el nivel medio.

También, hay concordancia entre los hallazgos obtenidos por Ore E. y Soto C. en su estudio titulado Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, 2018, en el Perú (20). Hubo un nivel de satisfacción laboral medio en un 68,3% y todas las dimensiones, con excepción de desarrollo personal y beneficios sociales y remuneración, tuvieron un nivel medio.

Los resultados también concuerdan con los hallados en el estudio de Huamani A, titulado Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima, 2017. En este estudio se halló que 76% de los sujetos estudiados presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, seguido por un 12% en los niveles alto y bajo (21). Todas las dimensiones con excepción de la competencia laboral, que presentó un nivel predominantemente bajo, presentaron un nivel medio.

Por otro lado, los resultados no concuerdan con los hallados por Lázaro N. En su estudio titulado Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo en el Hospital público Callao-Perú 2019, el 50% de los sujetos evaluados presentaron un nivel de satisfacción alto; un 43,3%, un nivel medio y un 6,7%, un nivel bajo (19). Sin embargo, en las dimensiones de remuneración y comunicación, predomina un nivel de satisfacción medio en un 80% y 66,7%, respectivamente. Lo cual sí concuerda con los hallazgos obtenidos en el estudio.

El personal de salud, en general, cumple un rol importante en la sociedad. En conjunto, son pilares de la sociedad porque asumen la responsabilidad brindar salud a la población. Se ha evidenciado, mediante estudios anteriores, que el personal de salud satisfecho con su trabajo tiene más probabilidades de ser creativo, innovador y brindar atención de salud con calidad.

Este estudio muestra un nivel de satisfacción media, lo cual coincide con otros estudios. Esto señala que no solo en el Perú, sino también en otros países, existen factores no controlados, los cuales no garantizan una satisfacción laboral de nivel alto en el personal de enfermería. Además, este estudio no sólo consideró al personal con instrucción superior universitaria, sino también con instrucción técnica superior.

La variación en los resultados de los diferentes estudios puede deberse a que los instrumentos utilizados no fueron los mismos en todos los estudios, ni la forma de tratar los datos; también, la gestión y el liderazgo varía según cada organización.

Los estudios mencionados muestran que es importante evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería para descubrir los factores que están interviniendo en ellos y poder desarrollar planes de acción que mejora condiciones en el trabajo lo cual llevarían un mayor servicio de calidad.

Se requieren futuras investigaciones que determinen asociaciones con otras variables como el desempeño, los sistemas de gestión, condiciones de trabajo, para desarrollar estrategias que promuevan la satisfacción laboral de las enfermeras.

## **4.2 Conclusiones**

-Por lo general la mayoría del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada, son del sexo femenino en cuanto a licenciados y técnicas de enfermería.

-En relación a dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, del personal de enfermería del servicio de medicina interna predominó un nivel medio alto y bajo.

-En relación a satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, predominó un nivel medio, alto y bajo.

- Con respecto a satisfacción laboral según grupo laboral, se observa los que tienen grado de instrucción superior universitario predominó un nivel de satisfacción medio seguido del alto y bajo. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predominó un nivel de satisfacción medio, seguido nivel bajo y alto.

-Con respecto a dimensión extrínseca según grupo laboral, se observa que en los que tienen grado de instrucción superior universitario predominó un nivel de satisfacción medio, seguido del bajo y alto. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predominó un nivel de satisfacción medio, el nivel alto, y bajo.

-En relación a dimensión intrínseca según grupo laboral y dimensión extrínseca según grupo laboral, del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada, se observa que en los que tienen grado de instrucción superior universitario predominó un nivel de satisfacción medio, seguido del alto y bajo. En cuanto a los que tienen grado de instrucción técnica superior se observa que, predominó un nivel de satisfacción medio seguido del nivel bajo y alto.

### 4.3 Recomendaciones

Tras conocer dichas conclusiones de la investigación, se sugiere las siguientes pautas:

-En cuanto al personal de enfermería resalto en gran mayoría del sexo femenino en licenciadas y técnicas.

se sugiere contratar más profesionales de salud en enfermería del sexo masculino con énfasis al servicio de medicina interna, para colaborar el trabajo que requiere mayor esfuerzo físico.

-En cuanto a dimensión extrínseca en satisfacción laboral.

Se sugiere realizar Talleres para fomentar la comunicación y el mejor trato entre los profesionales, que contribuyan al mejor trabajo en equipo, ayuda mutua y diálogos interprofesional para fortalecer el crecimiento personal de cada uno de ellos, con un buen clima laboral, tales como organizar los servicios, de esta manera se trabaje de una forma integrada y organizados, así mismo facilitara la labor de los trabajadores, promover y asegurar espacios de planificación y reflexión, implementar sistemas de evaluación del personal como reconocimiento y crecimiento compartido.

-En cuanto a satisfacción laboral en relación al personal de enfermería.

Se sugiere mejorar el nivel de satisfacción e implementar progresivamente estrategias adecuado como promover el reconocimiento general del equipo de salud hacia el personal, fomentar el diálogo y respeto por la opinión de otros, mejorando los canales de comunicación, favorecer el trabajo en equipo en forma constante interdisciplinario.

-Se sugiere realizar por grupo laboral, a establecer ciertas actividades para fomentar al personal de enfermería y técnicas en lo que puedan participar activamente, las cuales permitirá la generación de mayor productividad, de compromiso e identidad con la institución, que permitan acceder a beneficios remunerativos y /o laborales, tales como mejoras en el tipo de contrato.

-En cuanto a la dimensión extrínseca según grupo laboral en el personal de enfermería y técnicos.

Es sugerido, tomar medidas correctivas que permitan establecer relaciones sociales armónicas en el personal tanto en posiciones materiales y/o físicas, promoviendo

estrategias con fines remunerativos y/o beneficios laborales, con el fin de brindar a los colaboradores un ambiente laboral satisfactorio.

-Se sugiere realizar estudios de satisfacción laboral con otras variables que permitan un mejor análisis para desarrollar estrategias que contribuyan a lograr mayor satisfacción laboral del personal de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez G. Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. Ciencia Administrativa [internet] 2016 [acceso 04 de mayo. de 2020]; 0 (1):26–42. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
2. Robbins SP, Coulter M. Administración. México: PEARSON; 2014. 720 p. disponible en: [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion)
3. Manene L. Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Gestión del personal [internet]. 2012, set. [citado el 4 mayo. de 2020]. disponible en : <http://bit.ly/2koO5zC>
4. 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. [Internet] 2016, abril [citado 05 de mayo. 2020]. 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](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).
5. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja [tesis de especialista en Salud Pública]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2014. [internet]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782308>
6. 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-documentotecnico-lineamientos-de-politica-de-resolucion-ministerial-n-1357-2018minsa-1727302-2/>
7. Morales E, Loli R. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional alberto sabogal sologuren. essalud [internet] 2016. [citado 05 de mayo. 2020]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_cm.pdf?](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf?)

sequence=1

8. Arana Y, Valencia F. Condiciones de Trabajo y Calidad de vida Laboral e Enfermeras. Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza [tesis de licenciatura]. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2016.[internet]. Disponible en : <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1818/ENaralym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Pujol J, Dabos E. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estud Gerenciales [Internet]. 2018[citado 06 de mayo. 2020];34(146):3–18. Disponible en : <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
10. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med Segur Trab Madr [Internet]. 2015,junio.[citado 04 de mayo .2020];61(239):195–206. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06\\_original4.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf)
11. Mejías A. Los turnos de enfermería y el síndrome de Burnout una revisión bibliográfica.[tesis] 2018,junio.[citado 05 de mayo.2020];41.Disponible en: [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9141/Los turnos de enfermería y el síndrome de Burnout una revision bibliografica.pdf?sequence=1&isAllo](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9141/Los%20turnos%20de%20enfermer%C3%ADa%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20una%20revisi%C3%B3n%20bibliogr%C3%A1fica.pdf?sequence=1&isAllo)
12. Mateja I, Brigita S. Satisfacción laboral de las enfermeras e identificación de factores de satisfacción laboral en los hospitales eslovenos.Croat Med[Internet]. 2012,junio[Citado 06 de mayo .2020]; 53 (3): 263–270.Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
- 13 . Bonilla E. Nivel de motivación y Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora [tesis de licenciatura]. 2019.[citado 04 de mayo.2020]. Disponible en : [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4605/tesis\\_bonilla\\_elizabeth.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4605/tesis_bonilla_elizabeth.pdf?sequence=1&isallowed=y)
14. Charaja Y, Gamarra J. Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo.comunicacion.[internet].2014, junio.[citado 06 de mayo.2020] ;5(1). Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

15. Montoya J. Evaluación de la Satisfacción Laboral y valor percibido por el empleado en la Camará de Comercio de Santa Rosa de Cabal. J Chem Inf Model [Internet]. 2014.[citado 04 de mayo. 2020];53(9):1689–99. Disponible en : <http://bit.ly/2iM6SAY>
16. Carrillo C, Rios M, Fernandez M, Celdran F, Vivo M, Martinez M. la satisfaccion laboral de los enfermeros de las unidades moviles de emergencia de la Region de Murcia. Enf. Global [internet] 2015 [citado 06 de julio.2020]; 14(4): 266-275. Disponible: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412015000400011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011)
17. Plascencia A, Pozos B, Preciado M, Vázquez J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Rev Cuba Salud Y Trab [Internet]. 2016.[citado 07 de mayo .2020];2(1):42–6. Disponible en : <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
18. Portero C, Vaquero A. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming [Internet]. 2015 [citado 07 de mayo.2020]; 10. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>
19. Lázaro N. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su Relación con las condiciones de trabajo, en un Hospital público [tesis especialidad]. Callao: Chimbote L De. Escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud. 2019 [citado 08 de mayo. 2020]; 0–3. Disponible en : [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37050/Lázaro\\_MNL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37050/Lázaro_MNL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Ore E, Carrillo J, Carmela C. Satisfaccion laboral y condiciones de medicina del hospital guillermo kaelin [Internet] 2019.[ citado 08 de mayo. 2020]; Disponible en : [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/tesis\\_ore\\_erik\\_soto\\_cecilia.pdf?sequence=3&isallowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/tesis_ore_erik_soto_cecilia.pdf?sequence=3&isallowed=y)
21. Huamani A. Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional [Tesis de grado]. Lima 2017, agosto. [internet]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_abd4b428279ca21acc501d88f693c64c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_abd4b428279ca21acc501d88f693c64c)
22. Hernandez R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación . 6a ed. Mexico: McGraw-Hill; [Internet] 2014. [citado 08 de mayo.2014]. 656p. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>



23. Anguita J, Labrador J, Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Atención primaria [Revista en internet] 2013. [Citado 08 de mayo.2020]; 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](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Cereceda Q. Satisfacción laboral del personal de salud de la clínica servisalud [tesis licenciatura]. Perú universidad Norbet Wiener; 2019 [internet]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3616>
26. Gomez P. Principios básicos de bioética. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [revista en Internet] 2010. [acceso 10 de mayo.2020]; 55(4): 230- 233. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55\\_n4/pdf/A03V55N4.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf)
27. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Rev Veritas [revista en Internet] 2010 [acceso 10 de mayo. 2020]; 22(3): 121-157. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2011/cgs112q.pdf>
28. Guillart L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana de Oftalmología.[internet] 2015.[acceso 10 de mayo.2020]; 28(2): 228-233. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/oft/v28n2/oft09215.pdf>
29. Francesc J. El principio de justicia y la gestión de recursos crónicamente insuficientes en tiempos de crisis. Revista de Bioética y Derecho.[Internet] 2013, septiembre núm. 29, , p. 62-67. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/314832777\\_El\\_principio\\_de\\_justicia\\_y\\_la\\_gestion\\_de\\_recursos\\_cronicamente\\_insuficientes\\_en\\_tiempos\\_de\\_crisis](https://www.researchgate.net/publication/314832777_El_principio_de_justicia_y_la_gestion_de_recursos_cronicamente_insuficientes_en_tiempos_de_crisis)

## **ANEXOS**

**Anexo A. operacionalización de la variables o variables**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1**

**TÍTULO:** Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Medicina Interna de una clínica Privada de Lima

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR LA VALORACIÓN
Satisfacción laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa  Escala de medición: Ordinal	Se entiende por satisfacción laboral, a las expectativas previas que mantiene uno mismo y las experiencias reales del trabajo, están relacionadas con creencias, emociones en lo que se establece una actitud afectiva, cognitiva sobre su trabajo y sus relaciones personales que mantienen en el campo laboral, los cuales están sujetos a factores Extrínsecos e Intrínsecos.	Se entiende por satisfacción laboral, a las expectativas previas tiene uno mismo y las experiencias reales del trabajo, están relacionadas con creencias, emociones en lo que se establece una actitud afectiva, cognitiva sobre su trabajo y relaciones personales que mantienen en el campo laboral, los cuales están sujetos a factores Extrínsecos e Intrínsecos en el personal de enfermería del servicio de medicina interna que laboran en una Clínica Privada, en el año 2020.	-EXTRINSECA	Son los que manifiestan insatisfacción del trabajador y se sitúa en: sueldo, beneficios laborales, supervisión, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales y físicos.	26 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26)	- Baja  -Media  -Alta	0-86 Baja 86-104 Media 105-200 Alta
				-INTRINSECA	Son los que manifiestan satisfacción en el trabajador teniendo relación con: reconocimiento, promoción y trabajo en sí.	14 (27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40)		

## **Anexo A. Instrumentos de recolección de datos.**

### **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**

#### **I. PRESENTACIÓN**

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy egresada de la carrera de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un estudio, tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Medicina Interna de una Clínica Privada Lima-2020 Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

#### **II. INSTRUCCIONES GENERALES**

El instrumento se relaciona en dos partes: primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. segunda parte consta de 40 enunciados sobre las dimensiones Extrinsecas e Intrinsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

#### **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.    **ED** = EN DESACUERDO.

**DA** = DE ACUERDO.

**TED** = TOTALMENTE EN DESACUERDO.

**I** = INDECISO.

	<b>DIMENSIÓN EXTRÍNSECA</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
	<b>Sueldo</b>					
<b>1</b>	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago					
<b>2</b>	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí					
<b>3</b>	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
<b>4</b>	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	<b>Supervisión</b>					
<b>5</b>	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo					
<b>6</b>	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
<b>7</b>	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
<b>8</b>	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
	<b>Beneficios laborales</b>					
<b>9</b>	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
<b>10</b>	Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.					
<b>11</b>	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro					
<b>12</b>	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo					
	<b>Compañeros de trabajo</b>					
<b>13</b>	Tengo empatía con mis colegas de trabajo					
<b>14</b>	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
<b>15</b>	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
<b>16</b>	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	<b>Comunicación</b>					
<b>17</b>	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
<b>18</b>	Existe afinidad con mi grupo de trabajo					
<b>19</b>	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					

20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
<b>Condiciones ambientales y físicas</b>						
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.					
<b>DIMENSIÓN EXTRÍNECAS</b>						
<b>Trabajo en si</b>						
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.					
<b>Recompensas y reconocimiento</b>						
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.					
<b>Promoción</b>						
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.					

## Anexo B. 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 Enfermería del Servicio de Medicina Interna de una Clínica privada Lima-2020

Nombre de la investigadora principal: VELA NUNTA CHIRLE CARLA

**Propósito del estudio:** “Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Medicina Interna de una Clínica Privada”.

**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 VELA NUNTA CARLA, 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: carla\_vnn@hotmail.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.

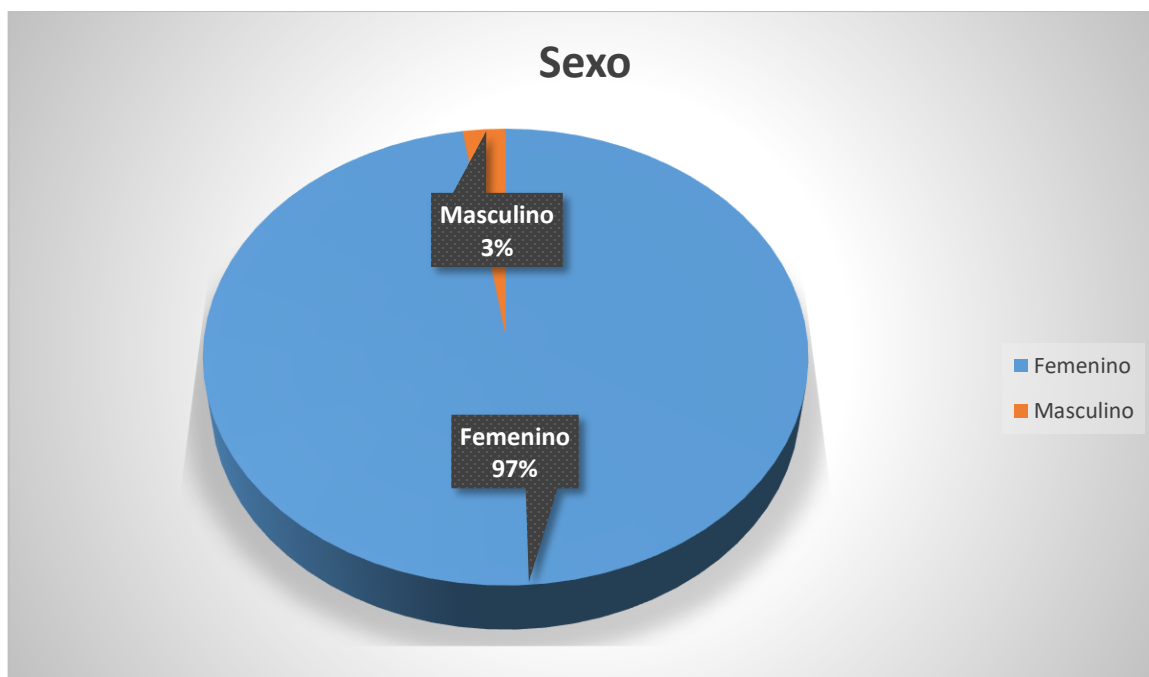
Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo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

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

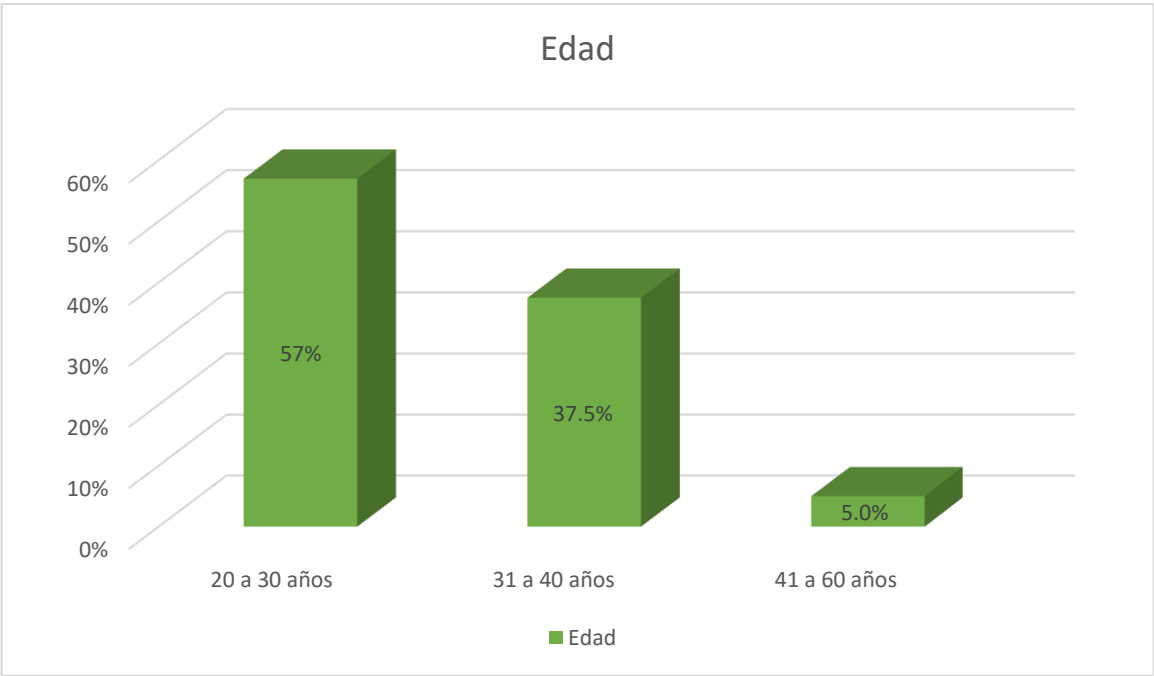
.....  
Firma del participante



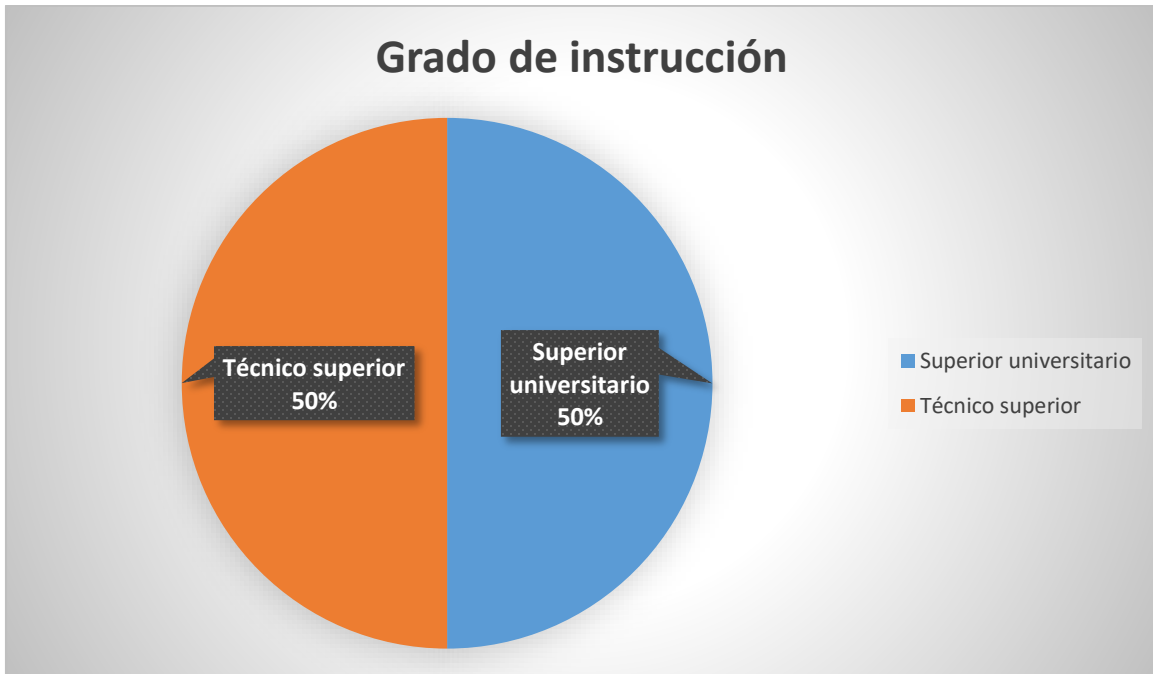
**Anexo D: figuras complementarias**



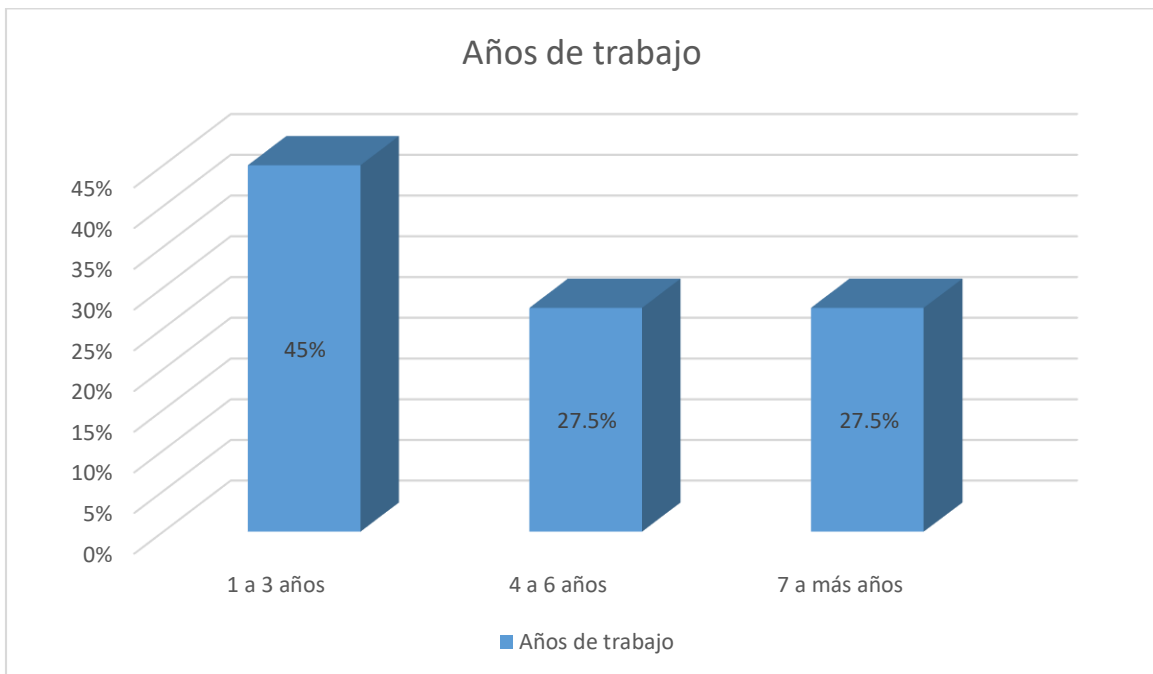
**Figura 1.** resultado de sexo del personal de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.



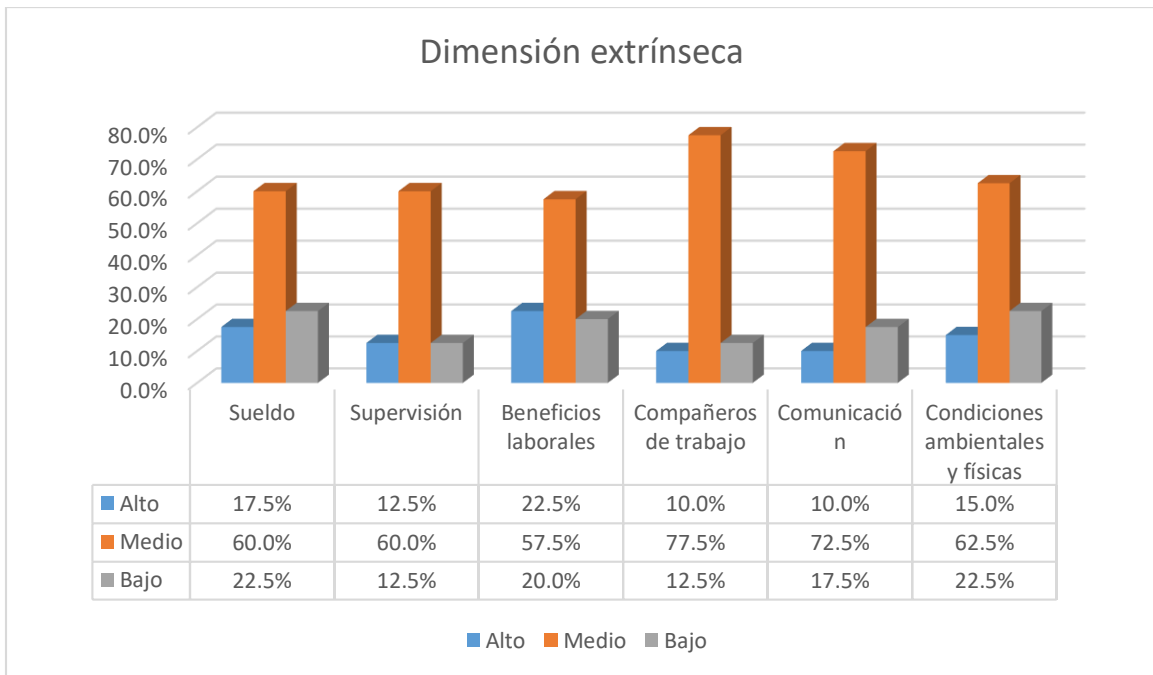
**Figura 2.** Resultado de la edad del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.



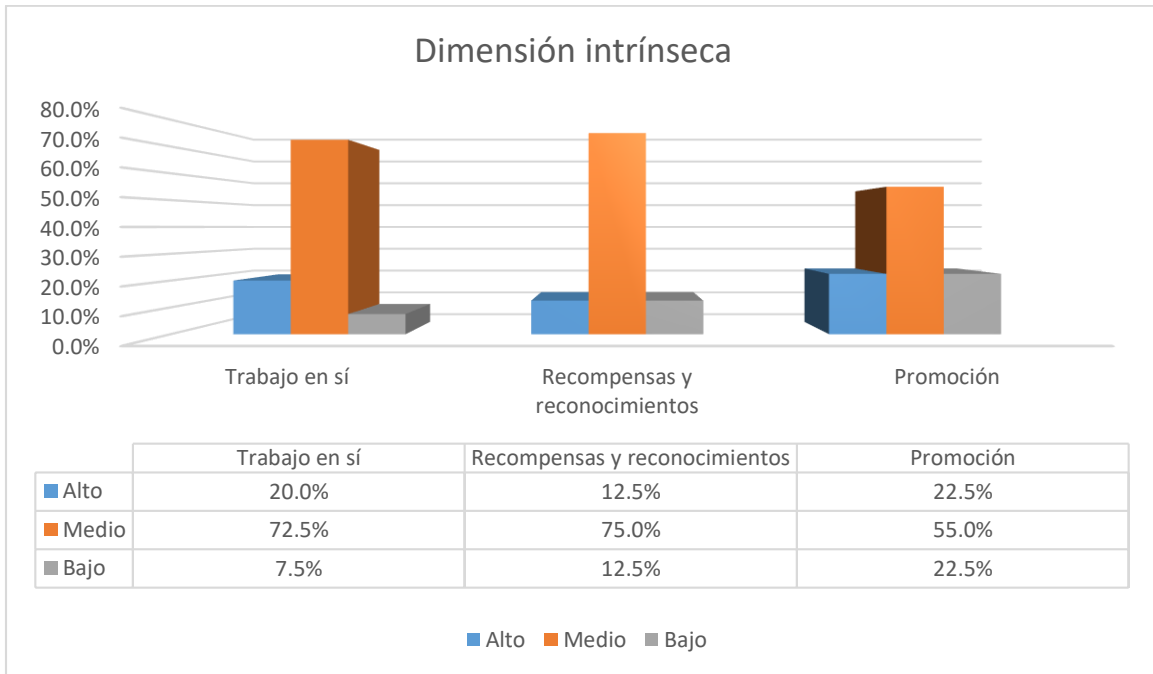
**Figura 3.** Resultado de Satisfacción laboral según grado de instrucción del servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.



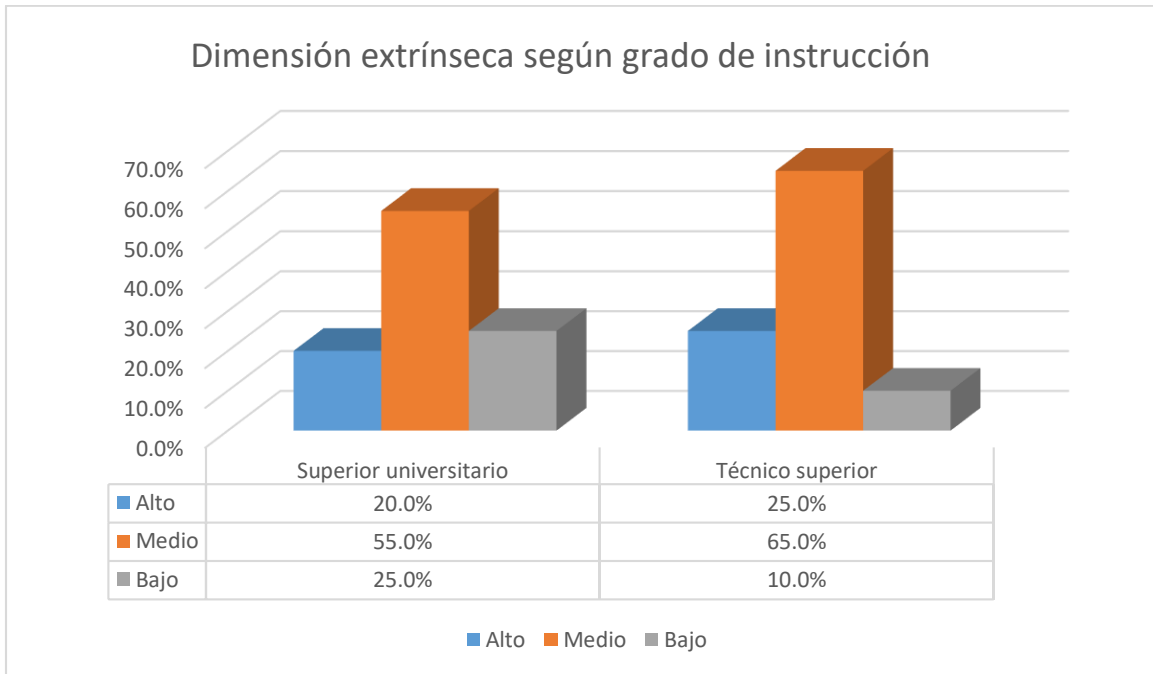
**Figura 4.** Resultado de tiempo de trabajo del personal de enfermería en el servicio de medicina interna de una clínica privada 2020.



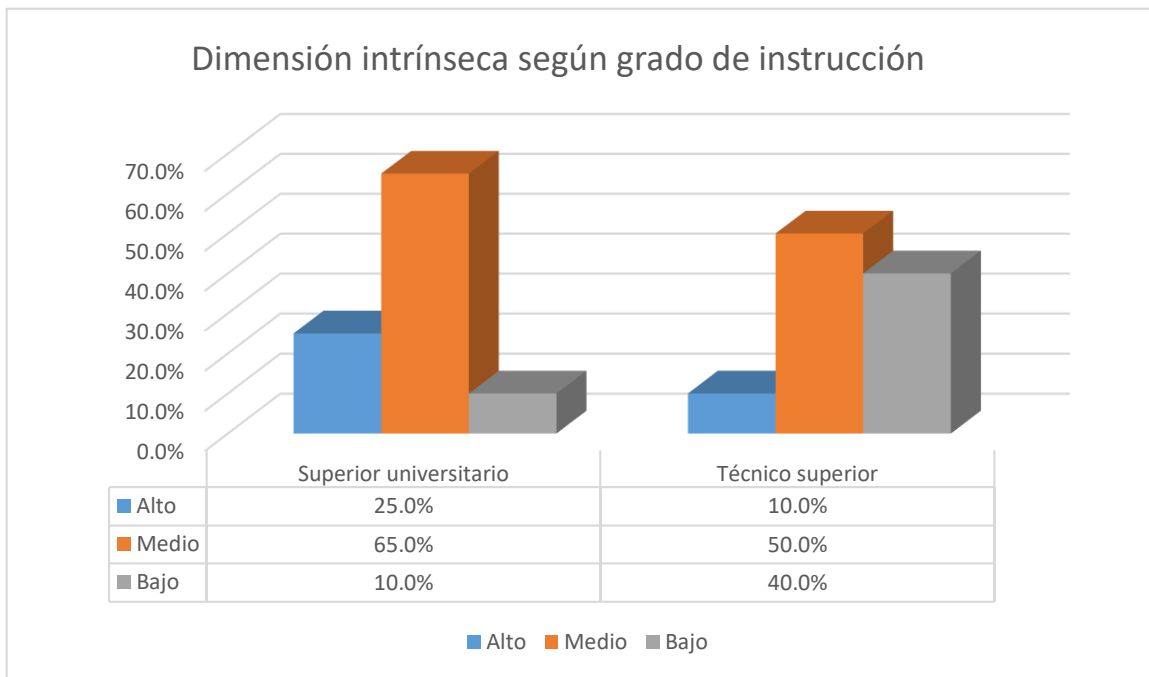
**Figura 5.** Resultados de la Dimensión Extrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020.



**Figura 6.** Resultados de la Dimensión Intrínseca del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, 2020.



**Figura 7.** Resultado de dimensión extrínseca según grado de instrucción en el personal de enfermería del servicio de medicina interna.



**Figura 8.** Dimensión intrínseca según grado de instrucción del personal de enfermería del servicio de medicina interna de una clínica privada.