

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS**  
**DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL**  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA,**  
**2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTOR:**

**LIC. ENF. ANDREA ALBINA LEZAMA CORONEL.**

**ASESORA**

**M.Cs. DELIA ROSA YTURBE PAJARES.**

**CAJAMARCA, PERU**

**2018.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS**  
**DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL**  
**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA,**  
**2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN**  
**ENFERMERIA EN CENTRO QUIRURGICO**

**AUTOR:**

**LIC. ENF. ANDREA ALBINA LEZAMA CORONEL.**

**ASESORA**

**M.Cs. DELIA ROSA YTURBE PAJARES.**

**CAJAMARCA, PERU**

**2018.**

**COPYRIGHT © 2018 by**

**LEZAMA CORONEL, ANDREA ALBINA**

Todos los derechos reservados

## FICHA CATALOGRÁFICA

LEZAMA CORONEL ANDREA ALBINA, 2018.

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA, 2018.

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Asesor (a): M.Cs. Delia Rosa Yturbe Pajares.

Cargo: Asesora

Paginas: 73

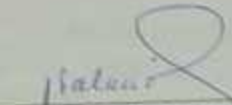
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS  
DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.H.R.D.C,  
2018.**

AUTOR: Lic. Enf. Andrea Albina Lezama Coronel

ASESORA: MCs. Rosa Delia Yturbe Pajares

Trabajo académico aprobado por los siguientes miembros:

**JURADO EVALUADOR**

  
Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez  
(Presidenta)

  
MCs. Aida Cristina Cerna Aldave  
(Secretaria)

  
MCs. Flor Violeta Rafael Saldaña  
Vocal

Cajamarca, 2018

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO PARA LA  
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**


En Cajamarca, siendo las 02:00 pm del día 21 de noviembre del 2018, los integrantes del Jurado Evaluador, designados por Consejo de Facultad a propuesta de la Directora de Segunda Especialidad Profesional en Salud, reunidos en el ambiente: Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación del Trabajo de Investigación del (la) profesional:


Andrea Albina Lezama Coronel

Concluida la sustentación y Realizadas las deliberaciones de estilo, se obtuvo el promedio final de:

Diecisiete (17)

Por lo tanto el jurado acuerda la Aprobación del (la) mencionado (a) profesional. Encontrándose APTO (A) para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en CENTRO QUIRÚRGICO.

  
NOMBRE: Sara E. Palacios Gánchez  
Jurado Evaluador

  
NOMBRE: Lidia C. Cerna Aldave  
Jurado Evaluador

  
NOMBRE: Flor Violeta Rafael de la Cruz  
Jurado Evaluador

**A:** Con todo el amor dedico este trabajo a mi madre por motivarme y brindarme su apoyo incondicional para la culminación de esta tesina.



**Se agradece:**

- ✓ A la Directora de la Especialidad, por entender mis limitaciones y brindar todas las facilidades del caso para la presentación de esta tesina.
- ✓ A mi Asesora por ser una maestra idónea, amiga sincera y guía incomparable, quien me brindo todo su apoyo incondicional y moral a quien guardo respeto y admiración.
- ✓ A mis docentes de la segunda especialidad, por guiarme en mis estudios.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<i>Pág.</i>
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenidos	v
Glosario	vi
Resumen	vii
Abstract.	viii
INTRODUCCIÓN	1
I. GENERALIDADES	3
MARCO CONTEXTUAL	3
CAPÍTULO I	10
1.1. Marco referencial del problema de investigación	10
1.2. Objetivos del trabajo académico	17
1.3. Justificación	19
CAPÍTULO II	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Marco teórico	22
CAPÍTULO III	48
3.1. Metodología de trabajo	48
3.1.1. Tipo de investigación	48
3.1.2. Métodos de investigación	49
3.1.3. Criterios de selección de documentos	49
3.1.4. Tipos de documentos usados	50
3.1.5. Recolección de la información	51
Análisis y argumentación (discusión)	52
Propuesta de mejora relacionado al tema investigado	60
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Bibliografía	69

## GLOSARIO

Enfermera: Personal de salud encargado del cuidado de salud del paciente

Satisfacción laboral: Sensación de bienestar o placer que experimenta o siente una persona durante el trabajo que realiza.

Relaciones interpersonales: Interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud.

Condiciones físicas y/o materiales: Elementos materiales o de infraestructura y que permiten el adicional como pago por la labor que realiza.

Beneficios laborales y remunerativos: Grado de complacencia en relación con el incentivo regular o adicional como pago por la labor que realiza.

Políticas administrativas: Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajo.

Relaciones interpersonales Interacción del personal de salud al interior del establecimiento salud y del personal con los usuarios

Desempeño de tareas: Aptitud o capacidad para desarrollar completamente la responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea el ejercicio de su profesión.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación bibliográfica tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La metodología usada fue bibliográfica de carácter informativa, donde se usó los métodos de análisis – síntesis e inducción – deducción. Las conclusiones a las que se arribó fueron que existen condiciones físicas y/o materiales como ambientes distribuidos inadecuadamente; beneficios laborales y remunerativos como honorarios que no cumplen las expectativas personales; políticas mal administradas; relaciones interpersonales como existencia de conflictos y enfrentamientos entre enfermeras, falta de solidaridad; y relación con la autoridad como la no aceptación de sugerencias, priorizan indicadores y no la satisfacción laboral; que generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico; y existe desarrollo personal como desarrollarse personalmente y sentirse realizado profesionalmente; y desempeño de tareas como contribuir y mejorar la salud de las personas, sentirse útil colaborando con la salud que generen satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, factores motivacionales, factores de higiene.

## ABSTRACT

The objective of this bibliographical research work was to analyze the job satisfaction of the nurses of the Surgical Center Service of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, 2018. The methodology used was informative or expository bibliography, where the methods of analysis - synthesis were used and induction - deduction. The conclusions reached were that there are physical and / or material conditions; labor and remunerative benefits; mismanaged policies; relationships; and relationship with the authority that possibly generate job dissatisfaction in the nursing staff of the surgical center service; and there is personal development and performance of tasks that possibly generate job satisfaction in the nursing staff of the surgical center service.

**Keywords:** Job satisfaction, motivational factors, hygiene factors.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un aspecto relevante para el bienestar de todo profesional de la salud, por ende, para que dichos profesionales puedan cumplir con sus objetivos laborales cotidianos, deben estar satisfechos con lo que realizan y las condiciones en las que lo realizan, repercutiendo en el adecuado servicio a los usuarios externos.

En este sentido, es necesario estudiar las características de esta problemática; por ello se plantea analizar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.

La justificación de la investigación está planteada por la presencia de insatisfacción laboral, evidenciada en la experiencia como enfermera del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, observándose, entre otras condiciones desfavorables, los beneficios laborales y remunerativos diferentes; horarios que no contemplan el bienestar de las profesionales; malas relaciones entre compañeros - autoridades, no trabajo en equipo; todo ello, no permite el desarrollo profesional, personal y familiar, lo que hace del trabajo una necesidad, más no un placer que contribuya a brindar calidad y calidez en la atención de los usuarios del servicio.

La investigación busca evidenciar bibliográficamente todos los factores que de una u otra forma afectan la satisfacción laboral del sujeto de estudio, y hacer conocer a las autoridades competentes este problema, para su comprensión, socialización y mejora, con la toma oportuna de decisiones que contribuyan en primer lugar, a seguir y profundizar investigaciones y luego corregir problemas de insatisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

La investigación es bibliográfica de carácter informativa, donde se usó los métodos de análisis – síntesis y deducción - inducción.

La principal limitación es que, aunque esta investigación bibliográfica servirá de referente para otros estudios, el análisis del problema solamente se refiere al ámbito del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC).

## **I. GENERALIDADES**

### **MARCO CONTEXTUAL**

#### **NATURALEZA JURÍDICA, DEPENDENCIA, JURISDICCIÓN, Y FUNCIONES GENERALES DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA (1).**

##### **NATURALEZA JURÍDICA**

El Hospital Regional Docente de Cajamarca, es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, con autonomía técnica, económica y administrativa dentro de la Ley Brinda atención de salud de alta complejidad, siendo responsable de lograr el desarrollo de la persona a través de la protección, recuperación y rehabilitación de la salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural.

##### **DEPENDENCIA**

El Hospital depende en los ámbitos jerárquico, administrativo y normativo de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, presupuestalmente constituye la Unidad Ejecutora 445-999 del Gobierno Regional Cajamarca y funcionalmente se encuentra sujeto en lo que le corresponda a la normatividad emanada del Ministerio de Salud.



## **JURISDICCIÓN**

El Hospital Regional Docente de Cajamarca se ubica en la ciudad de Cajamarca, y el ámbito territorial sobre el que ejerce sus funciones es el territorio de la Región Cajamarca.

## **UNIDAD DE CENTRO QUIRÚRGICO:**

Esta unidad al igual que las unidades que conforman el Hospital Regional Docente Cajamarca fue creada en base a el Decreto Legislativo N° 584 Ley de Organización y Función del Ministerio de Salud y su Reglamento Aprobado por Decreto Supremo N° 002-92-Sa. Dirección Ejecutiva de Normas Técnicas para Infraestructura en Salud (1996).

Es la Unidad del Hospital más compleja en cuanto a espacios a instalaciones especiales, necesarias para realizar procedimientos anestesiológicos e intervenciones quirúrgicas, así como para la atención de la fase de recuperación post anestésica en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminación y/o funcionamiento de equipos.

## **Localización:**

Estará estrechamente vinculada con las siguientes Unidades: Emergencia, Centro Obstétrico, Central de Esterilización y Cuidados Intensivos.

## **Ambientes**

**Zona No Rígida (No Séptica o Negra):** Zona donde se realiza el control de ingreso y salida del paciente, personal asistencial. Porque a través de ellas circulan pacientes y personas en condiciones sépticas normales.

- Espera: Es el área destinada a la permanencia de los familiares de los pacientes, informe de resultados de la intervención.
- Jefatura: Es el ambiente donde se llevan a cabo funciones de organización y coordinación de las actividades desarrolladas en la UPSS
- Cambio de Camilla

**Zona Semi Rígida (Semi Séptica, Irrestricada o Gris):** Zona donde se realizan las actividades administrativas, preparación e inducción de anestésica del paciente y cambio de indumentaria del personal y vigilancia posoperatoria inmediata del paciente. Por ella transitan las camillas de los pacientes con su respectivo personal.

- Control de Enfermeras
- Taller de Anestesia
- Pre lavado de Instrumentos
- Cuarto de Limpieza
- Cuarto Séptico (Ropa Sucia y Lava chatas)
- Vestuarios de Médicos y Servicios Higiénicos
- Vestuarios de Enfermeras y Servicios Higiénicos
- Cambio de Botas

**Zona Rígida (Aséptica, Restringida o Blanca):** Zona donde se realiza el lavado de manos, acto quirúrgico. Está conectada con el Cambio de Botas, Vestuarios de Médicos y Enfermeras, Lavabos de Manos y la Sala de Operaciones. Es un área restringida vinculada.

- Lavabos de Cirujanos: Es el área o ambiente destinado al lavado de manos del personal antes y después de cada intervención, con agua fría y caliente su ubicación será inmediata a la sala de operaciones y no impedirá la libre circulación.

Los lavatorios pueden ser individuales o dobles, de acero quirúrgico y con grifería control a pedal, sensor. Se debe considerar dos griferías por cada sala de operaciones y un área de 1.50 m<sup>2</sup> por lavatorio.

### **Salas de Operaciones o Quirófanos:**

Son ambientes adecuados para que en ellos se realicen intervenciones quirúrgicas.

En Hospitales Generales pueden existir Salas de Operaciones especializados para Ortopedia. Neurocirugía, Oftalmología, Cirugía Vascular y Torácica, las cuales requieren condiciones particulares.

Por cada 25 a 30 camas quirúrgicas o por 50 camas de la capacidad total del Hospital debe existir una Sala de Operaciones.

El área mínima de la Sala de Operaciones debe ser no menor de 30.00 m<sup>2</sup>. Y no mayor de 36.00 m<sup>2</sup> y la altura mínima será de 3.00 mts.

Por medidas de seguridad para evitar las cargas electrostáticas producidas por la conductividad eléctrica entre personas y equipos en contacto con el piso se debe contar con un piso conductivo, cuya resistencia máxima no será menor de 500,000 OHM y la mínima de 25,000 OHM, medidos entre dos electrodos colocados sobre el piso a una distancia de 60 cm. entre sí.

En Hospitales Docentes, Generales y Especializados se puede disponer de circuito cerrado de televisión para lograr un mejor rendimiento en la enseñanza.

El Hospital Regional Docente de Cajamarca cuenta con 5 salas de operaciones equipadas según especialidad:

**Sala de operaciones N°1:** Esta sala tiene 5.86 m<sup>2</sup>, equipada para cirugía de laparoscopia e intervenciones de cirugía general.

**Sala de operaciones N°2:** Esta sala tiene 6 m<sup>2</sup>, es una de las más grandes igual a la sala 4 equipada, en ella se realizan cirugías de subespecialidad como traumatología, oncología, cirugía pediátrica, cardiovascular, neurología entre otras, es considerada una de las salas más asépticas.

**Sala de operaciones N°3:** Esta sala tiene 5.92 m<sup>2</sup>, está equipada con dos microscopios para cirugía de ojo, es la sala más aséptica es la de menor uso, es de uso de cirugías en campaña (cirugías limpias).

**Sala de operaciones N°4:** Esta sala tiene 6 m<sup>2</sup>, es una de las más grandes igual a la sala 2, en ella se realizan cirugías ginecológicas convencionales- laparoscópicas y algunas cirugías de emergencia limpias.

**Sala de operaciones N°5:** Esta sala es la más pequeña 4.03 m<sup>2</sup>, en ella se realizan cirugías contaminadas electivas y de emergencia.

#### **Rayos X Portátil:**

Estará ubicado cerca de la Sala de Operaciones y deberá contar con el equipo mínimo para el revelado de placas, que se toman en las Salas de Operaciones con el equipo portátil.

-Depósito de Material Estéril: es el ambiente dotado de estanterías, para el almacenamiento de ropa, insumos y material estéril. Su área se calcula en razón del número de salas de operaciones, considerando 2.00 m<sup>2</sup> por sala, asimismo, se debe considerar un área anexa para la disposición del carro que llevará el material a la sala.

- Depósito de Equipos: Es el ambiente destinado al almacenamiento de equipos médicos, de diagnóstico y procedimiento.

**Trabajo de Enfermería:**

Estará ubicada al ingreso de la Unidad, cercano a los vestidores del personal.

**Cuarto Séptico:**

Es el ambiente donde se deposita la ropa sucia que sale de los Quirófanos, asimismo, en este ambiente se lava y desinfecta el instrumental, cubetas; etc.

Es recomendable que esté ubicado próximo a la salida del Centro Quirúrgico y lo más alejado posible de la Sala de Operaciones.

**Oficina del Médico Anestesiólogo:**

Su localización de preferencia debe estar localizada inmediata a la Sala de Recuperación; anexa a esta oficina deberá haber un depósito para los anestésicos.

**Recuperación (Post-Operatoria):**

En esta Sala ingresa el paciente cuando sale de la Sala de Operaciones, esta Sala está a cargo del Médico Anestesiólogo.

La capacidad está en función al número de Salas de Operaciones, considerándose dos camas por Sala de Operaciones.

Eventualmente la Unidad de Centro Quirúrgico puede contar con:

**Sala de Anestesia:**

Es similar a la de Cirugía en cuanto a instalaciones se refiere.

En ocasiones cada Sala de Operaciones cuenta con una Sala de Anestesia, pero se recomienda que sea una sala para todas las Salas de Operaciones, dependiendo del número de éstas.

**Limpieza de Instrumental:**

Deben estar contiguo a la Central de Estilización y comunicada con ella; en este ambiente ingresa todo el instrumental proveniente de las diversas Salas de Operaciones.

## **CAPÍTULO I.**

### **1.1. MARCO REFERENCIAL DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Carrión Córdova B. (2), afirma que, desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería en donde ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente.

Asimismo, en las últimas décadas existe el interés de mejorar la satisfacción laboral del personal de salud, pues ello redundará en la construcción de condiciones favorables de los mismos, y por ende en la mejora de la calidad de atención (3). En este sentido, el personal de salud crea una adecuada relación con el paciente, y para ello, necesita estar satisfecho laboralmente (4).

Específicamente, la enfermería, en el transcurrir de los años, ha puesto mucha atención en su objeto de estudio como es el cuidado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de una sociedad que cambia día a día; esto hace que las y los enfermeros se avoquen a perfeccionar sus capacidades, criterio, creatividad y, sobre todo, ser más sensibles con el dolor de las personas (5). Sin embargo, en muchas situaciones, las condiciones para desempeñarse, no son las más óptimas.



En este sentido, Escalante Tito C. (3), menciona que las enfermeras en los centros quirúrgicos, a pesar que contribuyen a preservar la salud de las personas; desempeñando actividades en diferentes contextos dentro del quirófano, las condiciones laborales y por ende la satisfacción laboral, no son las más propicias; de entre otras, se tiene a la presencia de niveles altos de estrés laboral, absentismo laboral, intenciones de abandonar su trabajo unidas a las desinversiones en el sector salud como condiciones de empleo deficientes, equilibrios inestables entre el trabajo y la vida, sobrecarga laboral, posibilidades limitadas de desarrollo profesional, por lo tanto, ha dado lugar a entornos laborales poco saludables.

Esto lo confirma Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5), indicando que, en la actualidad, la enfermera asistencial suele estar sometida a una sobrecarga laboral, debido a múltiples factores que obligan a que, con frecuencia, se le exija mayor rendimiento, sin que nunca o casi nunca, se piense en su bienestar profesional.

Todo ello, hace que la satisfacción laboral en enfermería, sea un desafío crítico para todas las instituciones relacionadas a la salud (2,3).

En diferentes países del mundo, y a lo largo de los años, el asunto referido a la satisfacción laboral, se ha ido haciendo más esencial (4). Aunado a esto, las organizaciones mundiales más importantes con autoridad en el campo de la

salud, como son la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconocen la labor ardua del profesional de enfermería; y conocen las condiciones desfavorables en las cuales se desempeñan éstas (6).

Estados Unidos muestra una sucesiva reducción en los niveles de satisfacción laboral del personal de salud, a causa de múltiples condiciones laborales desfavorables (7,8); algo semejante sucede con Canadá y Europa Occidental (8).

Se encontró en Zelada R. (9), citado en Escalante Tito C. (3), que, en los Estados Unidos, inicialmente estudios reconocen que los factores que afectan la satisfacción tienen que ver con las horas de trabajo, los ingresos, las relaciones con los supervisores, relaciones sociales, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso, falta de comunicación, rutina del trabajo, no poder tomar decisiones.

Pese a lo referido anteriormente, de manera general, los trabajadores europeos manifiestan altos niveles de satisfacción con su trabajo (7). Sin embargo, otros estudios, plantean lo contrario; es así que Zelada R. (9), citado por Escalante Tito C. (3), específicamente en España, la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son algunos de los factores que menos satisfacción producen.

México reporta insatisfacción laboral en su personal de salud y lo asocian a la carga laboral, instituciones no organizadas, escaso reconocimiento y promoción, entre otros aspectos que influyen de manera drástica (8).

En América Latina, de manera global, las y los enfermeros están insatisfechos laboralmente, producto de las condiciones de trabajo a las que son sometidos (3).

En el 2014, Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10), argumentaron que, en Chile, Venezuela y Brasil, la insatisfacción de los enfermeros está relacionada con la falta de reconocimiento de su trabajo, la gran responsabilidad que tienen por las múltiples tareas a cargo y las diferencias de condiciones de trabajo y salario inequitativo entre el sector público y privado.

Perú, definitivamente no está exento del problema en estudio, muy por el contrario, presenta una brecha negativa; pese a ello, Acero Ordóñez DL. (11), confirma que el Ministerio de Salud (MINSA) y los entes acreditados de profesionales en enfermería están preocupados por desarrollar proyectos y estrategias, donde se impulsen y promuevan ideas y acciones sobre la adecuada satisfacción laboral de sus trabajadores de salud. Sin embargo, hasta el año pasado, las instituciones con autoridad en salud, no han incorporado una

evaluación permanente de la satisfacción laboral y siendo reflejo del desinterés del recurso humano (12).

Un espacio parcialmente cubierto, es en el campo de la investigación, pues Ninanya Calderón GP, Rojas Hilario JC. (8), dicen que las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. Existen escasos estudios publicados en Perú, que evalúen la satisfacción e insatisfacción laboral de personal asistencial hospitalario médico y no médico.

Esto lo refrenda Monteza Chanduvi NE. (13), citado por Escalante Tito C. (3), al informar que, a nivel de la República de Perú, el trabajo de las enfermeras y el ambiente no pareciera ser el más propicio, pues el cansancio, el agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal, traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida de la profesional; asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa.

Pese a lo explicado, algunos estudios realizados en Lima y en diferentes instituciones, muestran satisfacción en su labor y otros no. Por ejemplo, Según la Encuesta Nacional de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) (14), citada por Mamani Vitulas NV. (7), en Lima Metropolitana, específicamente en los establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas (FF.AA.) y la Policía

Nacional del Perú (PNP), se refleja un muy buen nivel satisfacción laboral, que se encuentra por encima del 80%. Sin embargo, el propio investigador Mamani Vitulas NV. (7), refuta estos resultados, con su estudio, al demostrar que en el Hospital Nacional Policía Nacional del Perú, existe la percepción de que el personal de salud muestra desinterés por la función que realiza, ya que se escucha frecuentemente quejas por parte de los mismos sobre diversos aspectos laborales, bien sea que estén relacionados con la remuneración, el entorno físico, los jefes, compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar, que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.

Dos estudios consecutivos en años (2016 y 2017), realizados en el Hospital Dos de Mayo de la Capital, específicamente en Centro Quirúrgico; ambos Carrión Córdova B. (2) y Escalante Tito C. (3), observan que el personal de enfermería se enfrenta a una inadecuada interacción con los jefes y compañeros de trabajo, problemas salariales, congestiónamiento en los ambientes, exceso de calor y frío, instalaciones defectuosas y antiguas, sobre carga de trabajo, etc.

También en el sur del país, coinciden en la insatisfacción laboral por parte del personal de enfermería, específicamente en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, considerado el nosocomio más importante en esa zona, pues se evidencia las mismas condiciones desfavorables mencionadas en el nosocomio limeño, con excepción de los problemas en los ambientes (15).

Los nosocomios de la Región de Cajamarca, también son reflejo del nivel nacional, pues como lo afirman Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10), existe la percepción de que los y las enfermeras que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción.

Todo lo analizado, ha permitido plantearse el presente trabajo académico con la finalidad de estudiar y comprender la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

## **1.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO ACADÉMICO**

### **Objetivo General**

Estudiar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.

### **Objetivos específicos**

- Observar y analizar las condiciones físicas y/o materiales relativas a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.

- Observar y analizar los beneficios laborales y remunerativos relativos a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.
  
- Observar y analizar las políticas administrativas relativas a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.
  
- Observar y analizar las relaciones interpersonales relativas a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.
  
- Observar y analizar la relación con la autoridad relativa a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.
  
- Observar y analizar el desarrollo personal relativo a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.
  
- Observar y analizar el desempeño de tareas relativo a la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Se realiza la investigación, por la posible presencia de insatisfacción laboral, evidenciada en la experiencia como enfermera del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, observándose, entre muchos condiciones desfavorables, beneficios laborales y remunerativos diferentes en la misma profesión, debido al tipo de contrato; malas relaciones entre compañeros, autoridades, no trabajo en equipo; todo ello, no permite el desarrollo profesional, personal y familiar, lo que hace del trabajo una necesidad, más no un placer que contribuya a brindar calidad y calidez en la atención de los usuarios del servicio.

La segunda pregunta responde al para qué; la investigación busca evidenciar bibliográficamente todos los factores que de una u otra forma afectan la satisfacción laboral del sujeto de estudio, y hacer conocer a las autoridades competentes para su comprensión, socialización y mejora, con la toma oportuna de decisiones que contribuyan en primer lugar, a seguir y profundizar investigaciones y luego corregir posibles problemas de insatisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.



## **CAPÍTULO II.**

### **2.1. ANTECEDENTES**

**Torres Oré DP. (2015).** En el estudio “Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública”, Se concluye que las enfermeras de los hospitales públicos, tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo (16).

**Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, García-Maiquez C, Vivo-Molina MC, Melendreras-Montesinos E. (2016).** En el estudio “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales”. Los resultados muestran una tasa de participación del 89,65%. Respecto a la satisfacción general, la media de los participantes se sitúa en 58,76 (DT=16,64), respecto a la satisfacción extrínseca e intrínseca la media es de 31,42 (DT=9,04) y 27,34 (DT=8,22) respectivamente. “La estabilidad en el empleo” es el factor en el que los profesionales están más satisfechos, mientras que “el modo en que se está gestionando” es el factor con el que se encuentran menos satisfechos. Los principales hallazgos reflejan niveles medios de satisfacción entre los profesionales del quirófano del Hospital Universitario, siendo necesario desde el área de gestión, intervenir en aquellos factores en los que los profesionales se muestran más insatisfechos (17).

**Carrión Córdova B. (2016).** En el estudio “Satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico Hospital Dos de Mayo”. Se concluyó que la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan (2).

**Delgado Vargas S. (2017).** En el estudio “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa”, se concluyó acerca de la satisfacción laboral del personal de enfermería, el cual se tiene nivel medio, destacando los factores Relación con la autoridad, Desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Políticas administrativas y Condiciones físicas y/o confort presentan tendencia al nivel bajo y el factor Relaciones interpersonales presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja (6).

**Inga Chávez CM. (2017).** En su estudio “Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)”. Se concluye que la mayoría según la dimensión factores motivadores o intrínsecos se encuentran medianamente satisfechas referido a la dimensión responsabilidad, y promoción y ascenso; un menor porcentaje satisfecho en la

dimensión desarrollo y logro, así como en el reconocimiento; y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión desarrollo del trabajo en sí. En la dimensión factores higiénicos o extrínsecos la mayoría está medianamente satisfecha en la dimensión relaciones humanas y en la dimensión políticas generales; un menor porcentaje está satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y remuneración y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión supervisión (4).

**Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. (2017).** En su estudio “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”. Se concluye que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue “medianamente motivado”. El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (18).

## **2.2. TEORÍA**

### **TEORÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Existen diversas teorías que explican la satisfacción laboral, una de las más importantes es la Teoría de higiene-motivacional de Herzberg (16), también denominada teoría dual (19), teoría de los dos factores (3,11), o teoría bifactorial (3,15,18,19); siendo una de las teorías que más ha influido en el área de la

satisfacción laboral, mencionado por Zelada R. (9), citado en Escalante Tito C. (3).

Esta teoría formulada por Herzberg, postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales; un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos (3). Los primeros conocidos también como “Motivadores” y los segundos “de Higiene” (15,19); además, los primeros asociados a la satisfacción y los segundos a la insatisfacción (19). Donde la satisfacción laboral puede ser generada por los factores intrínsecos y la insatisfacción laboral generada por los factores extrínsecos, ello comentado por Zelada R. (9), citado por Escalante Tito C. (3). Por ello, en el área de enfermería, dichos factores, interfieren en el cuidado de los pacientes, por eso, la satisfacción laboral, es considerada como indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad de atención (3).

Acero Ordóñez DL. (11), indica que la persona que labora posee dos grupos de necesidades; y a estos factores, los denomina “necesidades de motivación” referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo; y “necesidades higiénicas” referidas al contenido mismo del trabajo. Por lo que, si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen las necesidades higiénicas, se siente insatisfecho. Ya cuando están cubiertas las “necesidades de motivación”, recién la persona está satisfecha. Si no se cubren las

necesidades de motivación la persona no está satisfecha (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro). Por lo tanto, como lo afirma Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), estos dos tipos de necesidades afectan de manera diversa el comportamiento humano.

### **Factores intrínsecos / Motivadores / Asociados a la satisfacción**

Para Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las

personas, sin embargo, cuando son precarios la evita, por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos.

Refrendan lo explicado, Neira Centeno GR, Salinas Valverde FN. (12), explican que estos factores hacen que el trabajador se encuentre satisfecho con su cargo; relacionado con las tareas, reconocimiento profesional, promoción y desarrollo personal. Y por su parte Olarte D. (20), citado por Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. (18), y Pablos Gonzales MM. (19), aduciendo algo similar, pues estos factores están relacionados con la satisfacción de la persona en el marco de la creatividad en el trabajo, reconocimiento profesional, posibilidad de desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y autorrealización.

### **Factores extrínsecos / De higiene / Asociados a la insatisfacción**

Para Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), estos factores están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos

internos, el estatus, el prestigio y la seguridad personal, Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas o castigos, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción.

Apoyando lo sustentado, Neira Centeno GR, Salinas Valverde FN. (12), explican que estos factores hacen que el trabajador se encuentre insatisfecho, ubicándose en el propio ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho. Así mismo Olarte D. (20), citado por Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. (18), explican que estos factores están relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa como relaciones con el jefe, relaciones con compañeros de trabajo, prestigio o status, buenas condiciones laborales, políticas y directrices de la organización y seguridad de trabajo.

Según Montoya MJ. (21), citado por Neira Centeno GR, Salinas Valverde FN.

(12), afirma que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores:

- 1) El sueldo, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
- 2) La supervisión, es la observación constante, por parte del jefe inmediato.
- 3) Los compañeros de trabajo, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- 4) La comunicación, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo.
- 5) Las condiciones ambientales y físicas, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
- 6) Los beneficios laborales, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.
- 7) El trabajo en sí, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.
- 8) Las recompensas y reconocimientos, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.
- 9) Promoción, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y



por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficios.

Según algunos autores como Escalante Tito C. (3), clasifican a esta teoría con sus dos vertientes extrínseco e intrínseco en el marco de las condiciones de satisfacción laboral postulado por Sonia Palma, siendo como sigue:

Factores extrínsecos:

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones interpersonales
- Relaciones con la autoridad

Factores intrínsecos:

- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

### **Condiciones físicas y/o materiales**

Se considera a todos los elementos materiales o de infraestructura y que permiten el desenvolvimiento laboral diario del personal de la salud (3,5,10), y que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo (3), y por ende considerado como un indicador de la eficiencia y el desempeño (3,5).

Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece un establecimiento de salud, dentro de ello, la ventilación e iluminación, limpieza, orden de los ambientes, etc. (5), y para un adecuado desarrollo laboral, el personal de salud se interesa en el entorno donde trabaja, buscando comodidad, y distribución adecuada de ambientes (3). Sin embargo, se puede encontrar algunos escenarios negativos como el ruido, la mala iluminación, el aseo inadecuado, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes (22).

Por lo tanto, las condiciones físicas y/o materiales, son un derecho como parte del trabajo de las enfermeras; pues ello lo estipula el Colegio de Enfermeras(os) del Perú. (23), específicamente en el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), en el Artículo 11°, donde se afirma que la enfermera tiene el derecho de contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, así mismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

## **Beneficios laborales y remunerativos**

Según Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10) y Calcina C. (22), citado por Escalante Tito C. (3), es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

En este sentido, la compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo, explicado por Calcina C. (22), citado por Escalante Tito C. (3).

Las bajas remuneraciones, definitivamente afectan el desarrollo del trabajo, y por ende lo hace poco gratificante (12); además, las diversas modalidades laborales entre enfermeras, consigue el enfrentamiento por las diferencias remunerativas (6).

Sin embargo, como lo expresan Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5), si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver

ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Así se tiene que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Por su parte, Zelada R. (9), citado por Escalante Tito C. (3), agrega que la satisfacción laboral está estrechamente ligada, entre otros, con la remuneración del personal de salud; y de manera contraria cuando existen salarios bajos.

Este factor también está respaldado por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú. (23), pues también se encuentra reglamentado, donde corresponde al Estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de enfermería, lo que implica que se mantengan actualizados tomando como base el escalafón salarial.

### **Políticas administrativas**

Se considera al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador (5,6,10).

Y para Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5) y Delgado Vargas S. (6), constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el

modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

En el caso de enfermeras que laboran en centros quirúrgicos, tienen un sistema de turnos que muchas veces no les permiten desarrollar otras actividades, ya sea académica o familiar, haciendo de éstas, personas fatigadas, desmoralizadas, etc. (3,12), sin pensar en su bienestar profesional (5), logrando finalmente trabajadoras insatisfechas profesionalmente (2).

### **Relaciones interpersonales**

Delgado Vargas S. (6), se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que

redundan en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo.

También, el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas (10).

Y Calcina C. (22), citado por Escalante Tito C. (3), centra su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora.

El trabajo enseña al hombre a vivir, compartir con otras personas y con sus diferencias, a desarrollar conciencia cooperativa y a pensar en el equipo y no solo en sí mismo. Permite que las personas aprendan a hacer las cosas con un objetivo determinado; gracias al trabajo el ser humano comienza a conquistar su propio espacio, así como el respeto y la consideración de los demás, lo cual

además contribuye a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional (15).

Sin embargo, en el transcurrir laboral, muchas veces se presenta desavenencias, trato hostil entre compañeros (2), o conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo (12); entonces, se produce la insatisfacción que impacta en el desarrollo del trabajo (2,12).

### **Relaciones con la autoridad**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (10,15), siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto (15), y se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe (5,15), y según Zelada R. (9), citado por Escalante Tito C. (3), la única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

Por otra parte, se dice que la participación que se les permita a los empleados, afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder (15); Además, a los empleados, les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor

dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor (5).

Sin embargo, el conflicto con los jefes, genera tensión, e impacta tanto en los empleados como en los jefes y, por ende, genera insatisfacción laboral y mala atención (2,3,12).

Por el contrario, cada vez que la enfermera se encuentre satisfecha estará en mejores condiciones de prestar mejor servicio, no sólo por recibir un mejor trato y amabilidad de sus superiores sino porque experimentará una sensación de bienestar, una elevada autoestima personal y profesional, lo cual repercutirá en su disposición para realizar sus labores y responder adecuadamente a las exigencias de la institución, afirmado por Zelada R. (9), citado por Escalante Tito C. (3).

### **Desarrollo personal**

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización (10,15,22) y mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades



necesarias para desempeñar su trabajo, expresado por Calcina C. (22), citado por Escalante Tito C. (3).

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo (6).

En esta lógica, Ninanya Calderón GP, Rojas Hilario JC. (8), afirma que la realización personal está relacionada con la posibilidad de la práctica de las capacidades del ser humano, de llenar sus necesidades de expresión y bienestar, cuando éste logra el máximo de su desempeño laboral, supera su propia meta, se transforma en un aliado de la institución e identifica con los planes de la unidad, muestra una actitud positiva, aumenta su creatividad y responsabilidad en el trabajo que ejecuta. La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente. Para que las personas puedan responsabilizarse de sus acciones, necesitan conocer, comprender su ubicación y su proyección dentro de la estructura. Cuanto mayor es el grado de comprensión de la labor que realizan y de la influencia social de la misma, su capacidad por adquirir responsabilidad es más elevada.

Para Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5), el personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.
- Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

### **Desempeño de tareas**

Es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión (6), aplicando habilidades

y capacidades que el puesto requiere para el manejo eficiente de las funciones (22).

Además, Ayala-Atrián S, Gutiérrez-López M, Peñasalazar N, Lugo-Ramos V, Chazarreta-González M, Castro-Durán F. (24), citado por Delgado Vargas S. (6), indican que, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, sino es también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

## **INSTITUCIONES DE SALUD Y SUS TRABAJADORES**

Algunas organizaciones ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio al que se anhela, hay que retener a los mejores trabajadores e inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización (12). Pero, por otro lado, muchas otras, están cambiando conceptos y modificando prácticas gerenciales, en vez de invertir directamente en el usuario, se está invirtiendo en las personas que los atienden y sirven, para ello es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad. Además, optimizar las capacidades y desarrollar el talento del factor humano resulta una estrategia para mejorar el grado de compromiso del empleado como piezas clave para atraer y retener el talento humano dentro una organización (3).

Por lo tanto, la preparación profesional es esencial para una adecuada atención. Y este trabajo dignifica y para muchos da sentido a sus vidas, se sienten útiles y reconocidos socialmente, además, genera interrelación con otras personas, todo ello, puede conducir a la satisfacción laboral (2).

Una de las profesiones, es la enfermería, que tiene como objeto el cuidado, además de compartir emociones, vivencias y ayudarlas a satisfacer sus necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales, y brindarles una atención óptima (11).

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

### **Conceptualización**

La satisfacción laboral es uno de los aspectos más importantes de toda organización (11), y es esencial para el desarrollo de la humanidad (6); pues resulta interesante comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción laboral (11); y existen diversos conceptos (6), los cuales se presentan a continuación:

Orgambídez-Ramos A, Pérez-Moreno P, Borrego-Alés Y. (25), citado por Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. (18), explican que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las

experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña.

Para Delgado Vargas S. (6), la satisfacción laboral de la enfermera, es la respuesta expresada de la Enfermera acerca de la sensación de bienestar que experimenta en las actividades que realiza, es decir es el grado de complacencia y/o logro de las expectativas referida a los factores de: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

La satisfacción laboral tiene mucha conexión con la satisfacción de la vida diaria del trabajador, el comportamiento que presenta ante sus emociones, las experiencias personales, las experiencias profesionales, la interacción tanto con sus colegas y jefes como con su familia; todo esto influye en el actuar de la persona frente a su cargo. La satisfacción requiere de la interacción con compañeros de trabajo, jefes y el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales para que la empresa pueda alcanzar óptimos resultados (8), y es considerada como uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención (6).

## **Importancia**

Según Carrión Córdova B. (2), los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.
- Existen muchas evidencias de que los empleados satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud y en especial las enfermeras porque son las responsables de facilitar estilos de vida saludable en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

## **Manifestaciones de insatisfacción**

Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5) y Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), indican que los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. Se presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- **Abandono:** La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión:** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore: Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”.
- **Negligencia:** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

## **SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN CENTROS QUIRÚRGICOS**

El profesional de enfermería permanentemente se enfrenta cambios que deben responder adecuadamente en el proceso de satisfacción laboral cuya meta es

consolidar la eficiencia, eficacia y calidad en los servicios de salud, en especial en las áreas críticas como los centros quirúrgicos, ante ello debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan estar actualizadas, capacitadas y comprometidas (2). Sin embargo, la enfermería es una profesión estresante, con una elevada responsabilidad como es la defensa de la vida, sumado a esto, todas las condiciones negativas presentes que agudizan la insatisfacción laboral de cada profesional (15).

Específicamente, las enfermeras en los centros quirúrgicos, se encuentran en plena lucha, contribuyendo en salvar la vida de los pacientes, dicho por Carrión Córdova B. (2), citado por Escalante Tito C. (3), esto convierte las situaciones en estresantes (15)., además, de los niveles altos de estrés laboral, absentismo laboral, intenciones de abandonar su trabajo, condiciones de empleo deficientes, equilibrios inestables entre el trabajo y la vida, posibilidades limitadas de desarrollo profesional (3), sometidas a una sobrecarga por la creciente demanda de atenciones de alta complejidad, recarga que se ve potenciada por la responsabilidad que asumen (15). En este marco, la satisfacción laboral en estos servicios, es un desafío crítico para las organizaciones de salud (3).

Para Carrión Córdova B. (2), citado por Escalante Tito C. (3), la enfermera en centro quirúrgico cumple un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud del usuario cuya



continuidad comprende el preoperatorio, transoperatorio y postoperatorio, responsables de desarrollo de técnicas y procedimientos invasivo y no invasivos que respondan a los requerimientos de perfeccionamiento de las tecnologías propias de la especialidad de tal manera que pueda responder con eficiencia, eficacia. Su desempeño comprende el planeamiento, organización, ejecución y evaluación de la atención perioperatoria del paciente quirúrgico según función como enfermero circulante e instrumentista dentro de la cirugía convencional y la cirugía mínimamente invasiva. Por consiguiente, no solo es responsable de los cuidados sino de otras actividades, la mayor tecnificación de la atención, acorde al avance científico.

Por todo ello, la enfermera requiere conocimiento del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que puedan marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y desde el punto de vista personal, un compromiso de superación y entrega (3).

### **Características del trabajo del personal de enfermería en centro quirúrgico**

Para Delgado Vargas S. (6), tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de recuperación pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la

experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio. En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen.

**Rol de la enfermera en centro quirúrgico;** de acuerdo a Delgado Vargas S. (6), en toda cirugía, la presencia de enfermeras se considera imprescindible; su participación en todas las fases quirúrgicas, en todo el periodo peri operatorio, contribuye a que el proceso quirúrgico sea para el paciente más confortable y llevadero, además de favorecer y agilizar la gestión quirúrgica y el desarrollo técnico de las cirugías. Tras la preparación y evaluación preoperatoria, el paciente entra en el período intraoperatorio, que se inicia con el traslado del paciente al quirófano y finaliza cuando ingresa en la unidad de asistencia pos anestésico. La asistencia de enfermería durante este período abarca distintas actividades dirigidas al paciente sometido a cirugía. El centro de atención de la asistencia de enfermería deja de ser la preparación del paciente para la experiencia operatoria y pasa a la protección, la defensa y la prestación de atención, debido a la mayor dependencia del enfermo durante el período operatorio. En el transcurso de una intervención quirúrgica, en función de su complejidad, las enfermeras tienen que desplegar una importante actividad en torno al paciente, a la cirugía o al equipo de profesionales que intervienen.

### **Enfermera instrumentista I**

Delgado Vargas S. (6), afirma que la enfermera instrumentista I, realiza el lavado quirúrgico de 3 a 5 minutos, se pone la bata y los guantes y asiste a otros miembros del equipo quirúrgico. - Prepara la mesa de instrumental y organiza el equipamiento estéril para un uso funcional. - Ayuda en el procedimiento de cubrir al paciente. - Pasa instrumental al cirujano y a los asistentes anticipándose. - Cuenta las gasas, agujas e instrumental. - Monitoriza las prácticas de una técnica aséptica en sí misma y en otros. - Tiene en cuenta las soluciones de irrigación empleadas para calcular la pérdida de sangre. - Notifica la cantidad de anestesia local y soluciones de adrenalina utilizadas por el anestesista.

### **Enfermera instrumentista II**

Delgado Vargas S. (6), afirma que la enfermera instrumentista II, - Revisa la anatomía, fisiología y el procedimiento quirúrgico. - Realiza preparando del quirófano: practica una técnica aséptica, asegura que están disponibles los objetos necesarios y estériles, comprueba el equipamiento mecánico y eléctrico y los factores ambientales. - Identifica y valora al paciente. Después planifica y coordinan el cuidado enfermero intraoperatorio. - Comprueba la historia y detalla los datos pertinentes - Acoge al paciente al área quirúrgica - Asiste en la transferencia del paciente a la mesa de operaciones - Participa en la inserción y aplicación d los dispositivos de monitorización - Protege al paciente durante la inducción de la anestesia - Coloca al paciente - Monitoriza el procedimiento de

cubrir al paciente y todas las actividades que requieren asepsia. - Registra, etiqueta y manda las muestras de tejido y cultivos a las localizaciones adecuadas. - Mide la sangre y la pérdida de líquido. - Registra la cantidad de fármacos utilizados durante la anestesia local - Coordina las actividades durante la operación con los miembros del equipo - Cuenta las gasas, agujas e instrumentos - Monitoriza las prácticas de técnicas asépticas - Acompaña al paciente al área de recuperación anestésica - Notifica la información pertinente a las enfermeras del área de recuperación.

## **CAPÍTULO III.**

### **3.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

##### **Bibliográfica de carácter informativa:**

Porque recrea el contexto teórico de la investigación, valiéndose de fuentes confiables.

Aquí se realiza una revisión bibliográfica del tema en cuestión, buscando, recopilando y valorando dicha información, para lograr una mirada amplia respecto al tema.

En este sentido, esta investigación, usando documentos, indaga, interpreta y presenta datos o información sobre un tema determinado (26), utilizando para ello, los siguientes métodos de investigación.

#### **3.1.2. Métodos de investigación**

Análisis – síntesis.

Deducción – Inducción.

### 3.1.3. Criterios de selección de documentos

#### **Pertinencia:**

Las fuentes son afines al objeto de estudio, fundamentando el estudio. El **criterio de pertinencia** significa que las fuentes consultadas deben ser acordes con el objeto de investigación y con sus objetivos, en tanto en cuanto aportar conocimientos, enfoques, teorías, conceptos y/o experiencias significativas para fundamentar la propia investigación (26).

#### **Exhaustividad:**

Fuentes necesarias, suficientes y posibles, pues todas aportan a los objetivos planteados. El **criterio de la exhaustividad** significa que las fuentes consultadas deben ser todas las fuentes posibles, necesarias y suficientes para fundamentar la investigación, sin excluir ninguna que aporte a los fines de ésta, permitiendo así una enumeración y/o clasificación de las fuentes consultadas, de acuerdo a sus objetivos específicos (26).

#### **Actualidad:**

Recientes estudios que fundamentan la investigación. El **criterio de actualidad**, a su vez, implica que las fuentes consultadas deben ser lo suficientemente actuales como para asegurar que reflejan los últimos avances de la disciplina, los más recientes hallazgos de la ciencia y/o los

antecedentes empíricos más pertinentes referidos a sucesos ocurridos en el pasado reciente o en el presente (26).

#### **3.1.4. Tipos de documentos usados**

##### **Primarios:**

Se transmite información de primera mano o directa, éstas ofrecen datos nuevos y originales sobre el tema de estudio; entre otras fuentes de información, las principales son, los materiales impresos, electrónicos, gráficos y audiovisuales. Para la presente investigación se han obtenido tesis, normas, informes institucionales, artículos científicos.

##### **Secundarios:**

Hacen referencia a documentos primarios y extraen el autor y el tipo de publicación. En este sentido, es la información tomada de otra fuente, donde el autor que la expresa, la analizó y critico; pese a ello, estas fuentes también son auténticas; entre otras fuentes de información, las principales son, los materiales impresos, electrónicos, gráficos y audiovisuales. Tal como información citada en otras fuentes.

### **3.1.5. Recolección de la información**

- Revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, que abarca la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis.
- Revisión de documentos que permitieron conocer el estado en que se encuentra el tema.
- Construcción del objeto de estudio.
- Análisis y discusión del objeto de estudio, teniendo en cuenta las bases teóricas.



## CAPÍTULO IV.

### 4.1. ANÁLISIS Y ARGUMENTACIÓN (DISCUSIÓN)

Según algunos estudiosos en este campo, a nivel mundial, la satisfacción laboral del personal de salud cada vez se va haciendo más relevante para las instituciones con autoridad; asimismo, instituciones internacionales de salud reconocer la labor ardua que realiza el profesional de enfermería y sobretodo en las condiciones muy desfavorables para su desempeño; por lo que es esencial realizar un análisis de los factores que conllevan a la satisfacción o insatisfacción laboral de las enfermeras.

Respecto al primer objetivo **“condiciones físicas y/o materiales”**, éstas son indispensable en toda institución de salud, para el adecuado desempeño profesional, en este sentido, Escalante Tito C. (3), ratifica que dichas condiciones, influyen en el ambiente de trabajo, así mismo, Delgado Vargas S. (6), Mamani Vitulas NV. (7) y Carrión Córdova B. (2), demuestran que las condiciones o entornos físicos, presentan una satisfacción baja por parte de las enfermeras, que, entre otros aspectos, existe un congestionamiento, confort no adecuado, exceso de calor y frío e instalaciones que presentan defectos, antiguas y de la experiencia personal en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, se concuerda con las condiciones expresadas por los autores anteriormente mencionados; ya que los ambientes no están distribuidos adecuadamente, puesto que el área gris tiene 2 accesos directo al área negra, por lo que personal ajeno al servicio contaminan los

accesos; en algunas salas como la 4 y la 1, los calefactores están malogrados, el material de protección para el personal es escaso, no existen sillas ergonómicas para el descanso de las enfermeras; Por lo que, probablemente genere insatisfacción laboral en el personal que trabaja en dicho servicio.

A pesar que el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), estipula el derecho que tienen éstas, de laborar en un ambiente de trabajo adecuado y con las medidas de protección. Por lo que, se está limitando estos derechos y poniendo en riesgo la salud de las enfermeras que laboran en este servicio.

El segundo objetivo relativo a los **“beneficios laborales y remunerativos”**. También está respaldado por los documentos institucionales del Colegio de Enfermeras(os) del Perú (23), pues se afirma que le corresponde al Estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de enfermería, lo que implica que se mantengan actualizados tomando como base el escalafón salarial. Sin embargo, en la experiencia personal el sueldo obtenido es muy bajo en relación a la labor que se realiza en el servicio, puesto que es un hospital de referencia regional, y se realizan cirugías todo el día, ya sean electivas o de emergencia. En este sentido, los honorarios recibidos no cumplen las expectativas personales, y eso genera insatisfacción laboral en muchas colegas, además, es evidente las diferencias salariales en la misma profesión, con las mismas funciones, pero con una modalidad de contrato diferente.

Existen estudios que respaldan lo evidenciado en la institución de análisis; como son los de Mamani Vitulas NV. (7), Escalante Tito C. (3), y Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), pues ellos, en sus estudios demuestran en el personal de enfermería, continuos problemas salariales. También, Torres Oré DP. (16), al indicar la presencia de insatisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos; lo mismo ratifica Carrión Córdova B. (2), afirmando que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan. Sin embargo, existen estudios, como el de Inga Chávez CM. (4), que refuta lo analizado, pues indica en su investigación realizada en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, que las enfermeras están satisfechas con sus remuneraciones. La justificación posible a esto, sería la adecuada gestión y compromiso institucional por parte de sus autoridades. De manera general, el descontento remunerativo se presenta en casi todas las instituciones de salud pública; significando esto, que las autoridades no analizan realmente la labor que las enfermeras realizan, sobre todo en áreas críticas. En este sentido, es esencial saber lo que explican, Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10) y Calcina C. (22), citado por Escalante Tito C. (3), que, una adecuada remuneración, es sinónimo de complacencia por la labor que se realiza y, lo contrario, afectaría la satisfacción laboral.

De acuerdo a las **“políticas administrativas”**, comprendiéndose la existencia de la inadecuada administración de éstas, personalmente, este rubro es el que más insatisfacción genera en el personal de enfermería del servicio en estudio; en primer lugar, se percibe un mal trato, explotación, disgusto e incomodidad por el horario de

trabajo, aunado a ello, el no pago de las horas complementarias. También observan en sus estudios similares resultados, Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5), Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), Escalante Tito C. (3) y Carrión Córdova B. (2), resaltando la sobrecarga laboral, y el último autor, en el mal trato por parte de la institución.

Por lo que, se puede deducir que el personal de enfermería de Centro Quirúrgico, no está de acuerdo con los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral con los trabajadores. Esto hace que disminuya la eficacia y eficiencia en la labor realizada. Pues como lo afirma, Delgado Vargas S. (6), las políticas administrativas, constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Lo que se puede concluir que no se está logrando y por ende afectando al usuario externo.

El cuarto objetivo “**relaciones interpersonales**”, que busca, según Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10), la satisfacción frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas; y para otros como Delgado Vargas S. (6), es relevante la comunicación, para un buen entendimiento, comprensión, respeto, y ayuda mutua. Por el contrario, en la experiencia personal, existen conflictos, enfrentamientos y falta de solidaridad entre enfermeras.

Definitivamente, los conflictos siempre van a existir en una institución, sin embargo, el no saber manejarlos, es una debilidad del personal de enfermería de la institución de análisis. Ratificando esto, están los estudios de Mamani Vitulas NV. (7), Escalante Tito C. (3), Carrión Córdova B. (2), y Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), confirmando en sus estudios, la presencia de una inadecuada interacción con los compañeros de trabajo. Por el contrario, refutando lo evidenciado, está el estudio de Inga Chávez CM. (4), realizado en Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, donde existe satisfecha mediana en las relaciones humanas.

Es por ello, importante lo que explica Delgado Vargas S. (6) y Ninanya Calderón GP, Rojas Hilario JC. (8), que, la satisfacción requiere de la interacción con compañeros de trabajo, para que la empresa pueda alcanzar óptimos resultados; en el mismo sentido, lo hace Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), al afirmar que, se debe desarrollar conciencia cooperativa y a pensar en el equipo y no solo en sí mismo.

Por lo tanto, la labor cotidiana en la experiencia personal, permite evidenciar la presencia de grupos de enfermeras que rivalizan, que no cooperan, no trabajan en equipo y menos practican la solidaridad; ello genera insatisfacción laboral en el personal, recayendo, en el no cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respecto al objetivo **“relaciones con la autoridad”**, y al realizar el análisis, en centro quirúrgico se percibe un autoritarismo por parte de la jefatura, las evidencias

muestran que no se acepta sugerencia, teniendo mayor interés en el cumplimiento de los indicadores, que, en la satisfacción laboral del personal, generándose insatisfacción en el ambiente de trabajo. Pese a que varios autores (3,9), concuerdan en que, un personal satisfecho, presta mejor servicio.

Resultados coincidentes con el análisis, son los de Mamani Vitulas NV. (7), Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), Carrión Córdova B. (2) y Escalante Tito C. (3), demostrando en sus estudios una inadecuada interacción del personal con sus jefes.

De manera general, se observa en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, la presencia abrumadora de los factores extrínsecos, que contribuyen a la probable insatisfacción laboral por parte del personal de enfermería; la cual se debe tener en cuenta, que la responsabilidad de estos factores, son de la institución de salud; Así lo afirma Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. (18), al indicar que estos factores están relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa. Por lo que, la institución en estudio, debe reorganizar, replantear y socializar las condiciones desfavorables que hacen del personal de enfermería un profesional insatisfecho con su labor cotidiana.

Respecto al objetivo **“Desarrollo personal”**, pese a los factores que generan insatisfacción laboral, expresado en el análisis que antecede; el tener y conservar un trabajo, hace que las personas mejoren su autoestima, conserven un status y respeto. En este marco, se percibe que los profesionales de enfermería del servicio analizado, mejoren cada día, se desarrollen personalmente y sobretodo los hace sentir realizados profesionalmente, además, al realizar su trabajo, pese a los múltiples obstáculos, esta labor, los reconforta. Aduciendo lo explicado, Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5), indican que el satisfacer las necesidades, hace que las y los enfermeros se avoquen a perfeccionar sus capacidades, criterio, creatividad y, sobre todo, ser más sensibles con el dolor de las personas. Aunado a lo expresado, Delgado Vargas S. (6), encontró en su estudio realizado en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, un nivel medio de desarrollo personal de las personas.

Por lo tanto, el desarrollo personal, como afirman Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. (10), y Calcina C. (22), es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

El último objetivo referido al **“desempeño de tareas”**, entendida como la valoración que tiene la enfermera de sus tareas en centro quirúrgico, se observa que la mayoría, las considera muy importantes, ya que contribuyen a conservar y mejorar la salud de las personas, asimismo, se sienten útiles colaborando con la salud de

los pacientes, eso repercute en la satisfacción con el trabajo realizado en este servicio. Por lo tanto, todo esto, hace de la enfermera, una persona motivada que aplica todas las habilidades que tiene para demostrar su competencia.

Estudio realizado por Delgado Vargas S. (6), corrobora lo explicado, al demostrar un nivel medio en el desempeño de tareas. Contrariamente, lo hace Mamani Vitulas NV. (7), al encontrar en su grupo de estudio, el desinterés por la función que realizan; obviamente esto es expresión de insatisfacción, lo que podría ocurrir, según Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. (5) y Pinto Salazar L, Portugal Concha E. (15), es que el personal evada parte de sus responsabilidades laborales, constituyéndose en un posible abandono.

Esto quiere decir, según el concepto de Delgado Vargas S. (6), que la persona no tiene la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

De manera general, los factores intrínsecos de las enfermeras de centro quirúrgico, son apreciados como satisfactorios, a pesar de las vicisitudes desfavorables e inherentes a la institución de salud; dicho personal, de manera individual se encuentra satisfecha con su trabajo y con el desarrollo de sus capacidades, teniendo en cuenta que su función es el cuidado de las personas que se encuentran en una etapa más vulnerable y que en ese momento, más lo necesitan.



**PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN PLAN DE MEJORA DE**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO**  
**DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE**  
**CAJAMARCA**

**INTRODUCCIÓN**

Todo personal de salud que labora ya sea en una entidad pública o privada, necesita tener condiciones mínimas para su desenvolvimiento profesional, ello permitirá garantizar una labor óptima, cumpliendo los objetivos institucionales y, por ende, se expresará en la satisfacción del usuario externo al recibir calidad y calidez en su atención y el prestigio de la institución.

En este sentido, la satisfacción laboral del personal de salud, en especial de los y las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Cajamarca, es esencial para brindar un servicio adecuado al usuario externo y mantener una interrelación óptima entre compañeros de trabajo y autoridad.

Por ello, se plantea una propuesta para implementar un plan de mejora de satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

## **OBJETIVO**

Diseñar una propuesta para implementar un plan de mejora de satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

## **INVOLUCRADOS:**

- Personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Autoridades del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Especialista en desarrollo de plan de mejora.

## **BENEFICIARIOS:**

Todo el personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca

## **FINANCIAMIENTO:**

Externo: Convenios.

## **METODOLOGÍA**

Presentará las siguientes etapas:

FASE 1. IDENTIFICACIÓN Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y OPINIONES DE USUARIOS INTERNOS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HRDC.

FASE 2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PRIORITARIOS DE ACUERDO AL ÁREA DE MEJORA.

FASE 3. IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA, PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS, ACCIONES, PRODUCTOS / MEDIOS DE VERIFICACIÓN, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO, RESPONSABLES.

FASE 4. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.

FASE 5. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA.

FASE 6. EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.

#### **FASE 1.**

#### **IDENTIFICACIÓN Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y OPINIONES DE USUARIOS INTERNOS DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HRDC.**

Se tendrá cuatro fuentes de información:

1. Se propondrá realizar una investigación formal dirigida al personal asistencial, para estudiar la satisfacción laboral y demostrar con evidencias el problema, para ello, se podrá elaborar diferentes metodologías (cuantitativas y cualitativas) para la recolección de la información.
2. Se diseñará entrevistas dirigidas a la autoridad.
3. Documentos institucionales, como Normas, Reglamentos, protocolos, Directivas, Actas, etc.

4. Quejas, sugerencias, agradecimientos, etc.

## **FASE 2.**

### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PRIORITARIOS DE ACUERDO AL ÁREA DE MEJORA.**

En esta fase, se realizará el análisis detallado de toda la información, para dar prioridad a los principales problemas identificados a los cuales se intervendrá.

Para ello, luego de identificados los problemas, se realizará reuniones con los involucrados para de manera participativa, consensuar y priorizar los problemas a intervenir.

## **FASE 3.**

### **IDENTIFICACIÓN DEL ÁREA DE MEJORA, PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS, ACCIONES, METAS, PRODUCTOS / MEDIOS DE VERIFICACIÓN, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO Y RESPONSABLES**

ÁREA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL	OBJETIVOS	ACCIONES	METAS	PRODUCTOS / MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA 2019												PRESUPUESTO	RESPONSABLES
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>																		
<b>Beneficios laborales y remunerativos</b>																		
<b>Políticas administrativas</b>																		
<b>Relaciones interpersonales</b>																		
<b>Relación con la autoridad</b>																		
<b>Desarrollo personal</b>																		
<b>Desempeño de tareas</b>																		

#### **FASE 4.**

##### **IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.**

En esta fase, luego de consolidado el plan de mejora con la participación del personal de salud y sus autoridades, se ejecuta de acuerdo al cronograma planteado, teniendo en cuenta en cuenta los objetivos, acciones, metas a cumplir en el tiempo considerado en dicho plan. Para ello, los responsables de cada área de mejora, tendrán la responsabilidad de implementar cada actividad a realizarse con corresponsabilidad con la autoridad del HRDC.

Para esto, cada grupo responsable previamente tendrá que diseñar su plan de intervención para garantizar los recursos e insumos necesarios.

#### **FASE 5.**

##### **SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA.**

La fase 5, tiene el propósito de verificar el logro de las metas, para ello, se conformará un equipo de seguimiento del desarrollo del plan de mejora, el cual tendrá la responsabilidad y compromiso de evaluar los avances de acuerdo a lo programado y apoyar cuando se presente situaciones desfavorables o que impidan la normal ejecución de las acciones. Pudiendo realizar el seguimiento, bimensual o trimestralmente, o según necesidad.

## **FASE 6.**

### **EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.**

Esta fase tiene el mismo propósito que la fase anterior con la diferencia de que verifica el logro de las metas al finalizar el plan de mejora.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se observó y analizó que existen condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y remunerativos; políticas administrativas; relaciones interpersonales; y relación con la autoridad que posiblemente generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico.
- Se observó y analizó que existe desarrollo personal y desempeño de tareas que posiblemente generen satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico.



## **RECOMENDACIONES**

- A las autoridades del Hospital Regional Docente de Cajamarca: Socializar los temas de satisfacción laboral en los diferentes servicios del Hospital Regional Docente de Cajamarca para obtener la realidad problemática de insatisfacción del personal de enfermería y en especial de centro quirúrgico.
- A la Universidad Nacional de Cajamarca: Promover estudios más profundos respecto a la satisfacción laboral del personal de salud en diferentes instituciones de salud de la Región Cajamarca.
- A los investigadores de la Especialidad: Estudiar y aplicar diferentes tipos de investigación para obtener resultados con mayor rigor científico en el campo de la salud laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Hospital Regional Docente de Cajamarca. Naturaleza jurídica, dependencia, jurisdicción y funciones generales del HRDC. Cajamarca – Perú: HRDC; 2018.
2. Carrión Córdova B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo. 2015. [Tesis]. [Lima – Perú]: Unidad de Posgrado de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
3. Escalante Tito C. Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Trabajo académico]. [Lima – Perú]: Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
4. Inga Chávez CM. Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. [Tesis]. [Lima – Perú]: Unidad de Posgrado Programa de Segunda Especialización en Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
5. Pineda Sánchez CP, Silva Peña IJ. Motivación y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa – 2016. Tesis]. [Arequipa – Perú]: Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [citado 20 de setiembre de 2018]. Disponible en:<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4272/Enpisacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Delgado Vargas S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016. [Tesis].

[Lima – Perú]: Unidad de Posgrado Programa de Segunda Especialización en Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.

7. Mamani Vitulas NV. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. [Tesis]. [Lima – Perú]: Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener; 2017. [citado 14 de julio de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2C%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Ninanya Calderón GP, Rojas Hilario JC. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional 2015. [Internet]. [Tesis]. [Huancayo – Perú]: Universidad Peruana del Centro; 2015. [citado 20 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/64/1/T102\\_46746821\\_T.pdf](http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/64/1/T102_46746821_T.pdf)
9. Zelada R. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja [Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 22 agosto del 2018]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/4738>
10. Lezama Coronel AA, Terán Leiva DL. Factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros(as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. [Tesis]. [Cajamarca –

Perú]: Programa de Segunda Especialización en Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca; 2014.

11. Acero Ordóñez DL. Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima. Lima: Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión; 2017. [citado 16 de setiembre de 2018]. Disponible en:[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bac_hiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Neira Centeno GR, Salinas Valverde FN. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional [Trabajo académico]. [Lima – Perú]: Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
13. Monteza Chanduvi NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud Chiclayo. Chiclayo – Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012. [citado 23 de setiembre de 2018]. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)
14. ENSUSALUD. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios de la cobertura universal en salud 2014 Lima-Callao. Resultados definitivos ENSUSALUD 2014. Perú: ENSUSALUD; 2014.
15. Pinto Salazar L, Portugal Concha E. Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras. Centro Quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa 2016 Tesis]. [Arequipa – Perú]: Escuela Profesional de

Enfermería de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa; 2016. [citado 09 de julio de 2018]. Disponible en:<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1804/ENpibal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Torres Oré DP. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. [Tesis]. [Lima – Perú]: Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Perú; 2015. [citado 07 de agosto de 2018]. Disponible en: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES\\_ORE\\_DIANA\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6559/TORRES_ORE_DIANA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
17. Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, García-Maiquez C, Vivo-Molina MC, Melendreras-Montesinos E. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. R.F.S Rev Fac Salud [Internet]. 2016 [citado 09 de setiembre de 2018];8(2):17-23. Recuperado a partir de: <https://www.journalusco.edu.co/index.php/rfs/article/view/1542/2642>
18. Marín Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. [Internet]. 2017 [citado 11 de julio de 2018]; 7(4): 42-52. Recuperado a partir de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008)
19. Pablos Gonzales MM. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. [Tesis]. [España]: Universidad de Extremadura; 2016. [citado 29 de julio de 2018]. Disponible en:[http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/4385/TDUEX\\_2016\\_Pablos\\_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/4385/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Olarte D. La motivación como eje principal en el incremento de la productividad laboral en las organizaciones colombianas. [Tesis]. [Bogotá – Colombia]: Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada; 2017.
21. Montoya MJ. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet]. [Tesis]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
22. Calcina C. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
23. Colegio de Enfermeras (os) del Perú. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o). Perú: CEP; 2012.
24. Ayala-Atrián S, Gutiérrez-López M, Peñasalazar N, Lugo-Ramos V, Chazarreta-González M, Castro-Durán F. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León. IMSS: México; s/f. [citado 25 de junio de 2018]. Disponible en: [www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art\\_03.pdf](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf)
25. Orgambidez-Ramos A, Pérez-Moreno P, Borrego-Alés Y. Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. Rev Psicol Trab Org. 2015; 31(2):69-77.
26. Rodríguez ML. Acerca de la investigación bibliográfica y documental. Chile: Wordpress; 2013.