



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud**

Presentado por:

**Alice Lam Peña**

**Judith Brunilda Quispe Huayta**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Silvana Rosario Campos Martínez

Código Orcid N° 0000-0001-7030-9576

Chincha, Ica, 2021

**AGRADECIMIENTO  
A DIOS POR SIEMPRE.**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021.

**Metodología:** La investigación fue de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, se trabajó con una población conformada por 106 profesionales de enfermería. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario validado (Contreras, 2013). Su confiabilidad se comprobó a través de una prueba piloto, contando con 10 profesionales de enfermería, obteniéndose un valor de 0.804 en el coeficiente de Alfa de Cronbach, que revela una confiabilidad alta.

**Resultados:** De forma global se obtuvo un consolidado donde en el 81% (86) los factores condicionantes de la satisfacción laboral son poco favorables. Referente a la variable de estudio se obtiene que los factores condicionantes de la satisfacción laboral fueron poco favorables en las dimensiones naturaleza del trabajo en un 79% (84); tensión relacionada con el trabajo en un 80% (85); competencia profesional en un 73% (77); presión del trabajo en un 79% (84) promoción profesional en un 82% (87); relación interpersonal con sus jefes en un 90% (95); relación interpersonal con los compañeros en un 87% (92); características extrínsecas del estatus en un 78% (83) monotonía laboral en un 83% (88).

**Conclusión:** Los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Hospital San José de Chincha son poco favorables, aceptándose la hipótesis planteada para estas dimensiones ( $Z = -129.61$ ).

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, factores, enfermeros.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the analysis of job satisfaction in nursing staff at the Regional Hospital of Ica, 2021.

**Methodology:** The research was of a quantitative and descriptive approach, we worked with a population made up of 106 nursing professionals. The technique used for data collection was the survey and a validated questionnaire as an instrument (Contreras, 2013). Its reliability was verified through a pilot test, with 10 nursing professionals, obtaining a value of 0.804 in the Cronbach's Alpha coefficient, which reveals high reliability.

**Results:** Overall, a consolidated was obtained where in 81% (86) the conditioning factors of job satisfaction are not very favorable. Regarding the study variable, it is obtained that the conditioning factors of job satisfaction were not very favorable in the nature of work dimensions in 79% (84); work-related stress by 80% (85); professional competence in 73% (77); work pressure in 79% (84) professional promotion in 82% (87); interpersonal relationship with their bosses by 90% (95); interpersonal relationship with colleagues in 87% (92); extrinsic characteristics of status in 78% (83) work monotony in 83% (88).

**Conclusion:** The conditioning factors of the job satisfaction of nursing professionals Hospital San José de Chincha are not very favorable, accepting the hypothesis proposed for these dimensions ( $Z = -129.61$ ).

**Keywords:** Job satisfaction, factors, nurses.

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	02
2.1 Descripción del problema.....	02
2.2 Pregunta de investigación general.....	04
2.3 Pregunta de investigación específica.....	04
2.4 Justificación e importancia.....	05
2.5 Objetivo General.....	06
2.6 Objetivos Específicos.....	06
2.7 Alcances y Limitaciones.....	06
III. Marco teórico.....	07
3.1 Antecedentes.....	07
3.2 Bases teóricas.....	10
3.3 Marco conceptual.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1 Tipo y diseño de investigación.....	22
4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	22
4.3 Población y Muestra.....	23
4.4 Hipótesis general y específicas.....	23
4.5 Identificación de Variables.....	25
4.6 Operalización de Variables.....	26
4.7 Recolección de los datos.....	27
V. RESULTADOS.....	28
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	39
6.1 Comparación resultados con marco teórico.....	39

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
A. Conclusiones.....	47
B. Recomendaciones.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	55

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1: DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021 .....	28
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021...	29
GRÁFICO 2: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN NATURALEZA DEL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	30
GRÁFICO 3: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	31
GRÁFICO 4: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN COMPETENCIA LABORAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	32
GRÁFICO 5: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PRESIÓN DEL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	33
GRÁFICO 6: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PROMOCIÓN PROFESIONAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	34
GRÁFICO 7: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN RELACION INTERPERSONAL CON SUS JEFES/AS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	35
GRÁFICO 8: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN RELACION INTERPERSONAL CON SUS COMPAÑEROS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	36
GRÁFICO 9: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN CARACTERISTICAS EXTRINSECAS DEL ESTATUS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	37
GRÁFICO 10: FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN MONOTONIA LABORAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021.....	38



## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo referente a los factores relacionados a satisfacción laboral, tema que genera interés porque hoy en día se ha incrementado el número de profesionales de enfermería que laboran en diferentes hospitales por necesidad de la población, estos profesionales muchas veces no alcanzan estar satisfechos con su situación laboral, entre otros factores que pueden afectar la misma. Pudiéndose encontrar dentro de ellos, el tipo de relaciones interpersonales que establezcan con sus compañeros de trabajo, el realizar las mismas actividades diariamente o el no contar con materiales suficientes para realizar sus labores, situaciones que podrían perjudicar su rendimiento. Se ha señalado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios. La satisfacción de los profesionales de la salud es un campo ampliamente explorado, evaluándose la satisfacción de todas las categorías profesionales en el ámbito de la salud.

Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad. La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo.

El objetivo del estudio fue determinar el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021. El propósito es contribuir al mejoramiento de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, identificando los factores que puedan incidir en dicha variable de manera positiva o negativa, mientras mayor sea la satisfacción del personal, mejor será la atención y los cuidados que se le brinde al usuario tanto en lo asistencial como en consulta externa, sirviendo de base para la creación de propuestas de parte de las jefaturas y gerencias en beneficio de la población de estudio.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del problema

Hoy en día, uno de los puntos más débiles de la salud pública es la satisfacción laboral debido a que afecta el desempeño de los profesionales principalmente en el campo de la salud. La satisfacción que genera la labor realizada es un punto muy importante para la organización y la obtención de resultados que se plantean como meta, dado que tienen una influencia directa en el desempeño eficiente de la labor profesional. Cuando los profesionales se encuentren con un nivel de satisfacción alto estarán más predispuestos a brindar un servicio de calidad y calidez a los pacientes.

Según las organizaciones mundiales que se ocupan de la salud (OMS/OPS) los profesionales de enfermería desempeñan un papel fundamental en la atención que se le brinda al paciente, siendo en la mayoría de países las figuras principales de la salud. Asimismo, consideran que la fuerza del trabajo en salud a nivel mundial está conformada en un 60% por profesionales en enfermería. Sin embargo, estadísticas muestran que existe una escasez en la proporción entre profesionales en enfermería y la población; se estima que por cada 10.000 habitantes deben existir 23 enfermeros, en la actualidad solo se cuenta con 15 por cada 10.000 habitantes, siendo la sobrecarga laboral uno de los principales factores que condicionan la satisfacción del profesional a nivel mundial<sup>1</sup>.

En Latinoamérica la salud ocupacional está tomando cada vez un mayor interés por parte de las diferentes instituciones laborales, principalmente del área de la salud debido a que diferentes estudios realizados evidencian la existencia de diferencias y deficiencias en el grado de satisfacción que presentan los profesionales de enfermería en sus puestos de trabajo. Esto puede generarse por diversas causas, entre las cuales se pueden encontrar un déficit en las condiciones de infraestructura o materiales con los que disponen para diversos procedimientos, los cuales son brindados por su institución. Por otra parte, también puede ser causada por la forma de interrelacionarse con sus compañeros de trabajo<sup>4</sup>.

En una investigación realizada en España (2016) se encontró la existencia de una satisfacción laboral baja por parte de los profesionales, principalmente en la tensión relacionada con el trabajo con 66.3%, promoción profesional con 52.9% y en la presión en el trabajo con un 50.5%<sup>2</sup>. Asimismo, en otra investigación realizada en México el año 2015, obtuvieron que un 51.2% se encuentra moderadamente satisfecho con la labor que realiza, por otro lado, las edades más prevalentes son las comprendidas entre 35 y 39 años con un 36.6%<sup>3</sup>.

En el Perú – Lima, en una investigación realizada en el año 2015, se halló que un 51% presenta satisfacción laboral media y el 23% tienen una satisfacción laboral baja<sup>8</sup>. En Trujillo (2017) referente a la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de uno de los principales hospitales de dicha ciudad se halló que un 47,5% de enfermeros evidencian una satisfacción laboral con tendencia de media a baja<sup>9</sup>.

En una pesquisa realizada en Ecuador (2017) referente a la satisfacción laboral del profesional de enfermería, se obtuvo resultados donde se muestra que existen factores que afectan la satisfacción laboral siendo los principales la estabilidad económica en un 38%, el reconocimiento por las actividades realizadas en un 27% y las oportunidades que les brindan para el desarrollo profesional en un 35%, factores que disminuyen la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería<sup>5</sup>.

Por otra parte, en México (2015) se llevó a cabo una investigación donde hallaron que la satisfacción en los profesionales de enfermería fue de un nivel medio a bajo representado por un 86 % para las dimensiones motivación y satisfacción, mientras que para la dimensión de jerarquía o estatus obtuvo un nivel medio en el 42% de los trabajadores<sup>6</sup>. Estos datos revelan que la mayoría de enfermeras se encuentran insatisfechas dentro de su área laboral por diversas circunstancias que afrontan al desempeñar sus labores.

Por otro lado, en un estudio ejecutado en la región Ica (2017) sobre la satisfacción laboral se halló un nivel medio en un 50% de profesionales; siendo medio con un 50% principalmente en la satisfacción que tiene el profesional por la labor que realiza, relaciones interpersonales y monotonía laboral respectivamente, seguido de un 55 % en las dimensiones presión por el trabajo, competencia y promoción profesional; obteniendo un bajo nivel de satisfacción en características extrínsecas con un 50%<sup>10</sup>.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática hasta el año 2017 el Perú contaba con 86 565 enfermeras a lo largo de todo el territorio peruano, concentrándose un total de 32 925 enfermeras en Lima ciudad, seguidamente del departamento de Arequipa con 6 355 enfermeras<sup>7</sup>. Se estima que en el año 2019 dicha cantidad se incrementó llegando a un total de 96 000 enfermeros colegiados en el Perú, de los cuales solo 57 000 se encuentran ejerciendo la carrera en diversas entidades tanto públicas como privadas.

## 2.2 Pregunta de investigación general

¿Cuál es el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021?

## 2.3 Pregunta de investigación específica

- ¿Cuáles son los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral?

## 2.4 Justificación e importancia

La investigación que se realizó es muy importante debido a que existe una necesidad de identificar los diferentes factores que afectan la satisfacción de los profesionales de enfermería, ahora bien la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el compromiso y con la productividad de cada empleado hacia su trabajo, visto que se ha resaltado el alcance de la satisfacción laboral en los servicios de salud y los resultados que pueden derivar de ella, entre los cuales encontramos el incremento de la calidad asistencial de los servicios que brindan los profesionales y la satisfacción de los clientes externos. Es importante determinar los factores que condicionan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería para conocer la realidad de esta población y considerar las repercusiones negativas en el momento de brindar atención a los diferentes usuarios que son atendidos en esta sede hospitalaria, teniendo en cuenta que el personal de enfermería se encarga directamente de proveer el cuidado integral a la persona enferma, por tanto, no puede brindar una atención de calidad a sus pacientes, si este no se siente satisfecho con su desempeño personal, laboral y profesional.

Por otra parte, las leyes que regulan el trabajo del enfermero hacen mención que las enfermeras tienen el derecho de laborar en un ambiente donde se les brinde seguridad y con óptimas condiciones de trabajo. El profesional de enfermería en muchas oportunidades trabaja en circunstancias que comprometen su salud y gran parte de ellas llegan a ser incómodas, haciendo frente a diferentes e inapropiadas situaciones a lo largo de su labor profesional, pues muchos de los profesionales llegan a sufrir de tensión emocional, debido a las arduas jornadas laborales que son producidas principalmente por el número reducido de profesionales. De la misma forma si el profesional de enfermería no se siente satisfecho con la labor que desempeña, con el ambiente en el que labora, con sus compañeros de servicio o con los diferentes materiales de los que dispone durante sus días de trabajo, no podrá tener un

desempeño óptimo como profesional. La satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial que se les brinda a los diferentes usuarios que acuden a esta sede hospitalaria. Es necesario considerar que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores más esenciales dentro de una organización laboral. El interés de este trabajo es contribuir al fortalecimiento y la mejora de la satisfacción laboral de los enfermeros que desarrollan su trabajo en este hospital, de modo que, un empleado satisfecho ofrecerá más conductas a favor de la institución en la cual labora a diferencia de uno menos satisfecho.

## 2.5 Objetivo General

Determinar el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021.

## 2.6 Objetivos Específicos

- Relacionar los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral.

## 2.7 Alcances y Limitaciones

- Poco tiempo para aplicar el instrumento.
- Participación poca activa por parte de la población estudiada.
- Financiamiento económico limitado.

### III. Marco teórico

#### 3.1 Antecedentes

Martínez E. En el año 2017 realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, que busca identificar los **FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO - ICA**, Su población fue de 40 enfermeros (as), hizo uso de la encuesta y un cuestionario. Resultados: Los datos de forma general un 45% de las enfermeras cuentan con edades entre los 36 y 53 años, el 82% son mujeres, siendo un 45% de ellas nombradas, teniendo un tiempo se servicio de 1 a 5 años en un 45%. Se obtuvieron resultados que muestran un “grado medio” de satisfacción, con factores poco favorables principalmente en la “satisfacción en el trabajo”, “monotonía laboral” con un 50% respectivamente; y con un 55% en las dimensiones “presión en el trabajo”, “competencia y promoción profesional”; a diferencia de la dimensión “características extrínsecas” donde el 50% tiene un bajo grado de satisfacción y los factores condicionantes son desfavorables, obteniéndose de forma global que un 50% evidencia un “grado medio” y donde los factores condicionantes de la satisfacción son poco favorables, seguidamente un 35% presenta un “bajo nivel” de satisfacción siendo desfavorables los factores condicionantes. Conclusiones: Los profesionales enfermeros evidencian un grado de satisfacción media y baja donde los factores condicionantes son poco favorables y desfavorables<sup>10</sup>.

Cárdenas A, Feliciano C. En el año 2017, desarrollaron una investigación descriptiva, cuyo objetivo fue identificar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS EN AREA CRITICA LIMA** Su población se encontró constituida por 104 profesionales, la técnica usada fue una encuesta y un cuestionario. Resultados: evidencian que un 52% de los enfermeros presentan insatisfacción laboral, presentando que los factores condicionantes son favorables en relación a la dimensión competencia profesional en el 86%, en

las principales dimensiones donde se encuentran insatisfechos y los factores condicionantes son desfavorables son las relaciones con sus superiores en un 64%, promoción profesional con un 57%, en características extrínsecas de estatus con 82%, en la relación interpersonal con sus jefes/as con un 65%. Conclusión: Los enfermeros declararon sentirse insatisfechos en la mayoría de las dimensiones evaluadas, produciendo preocupación debido a que su desempeño laboral no será óptimo<sup>12</sup>.

Rodríguez A, Gómez P, Dios del Valle R. En el año 2016 realizaron una investigación descriptiva, cuyo objetivo fue establecer **LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN PRIMARIA EN UN ÁREA SANITARIA DE ASTURIAS ESPAÑA**. Se consideró una muestra de 55 enfermeras, utilizando como técnica encuesta y un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados obtenidos muestran que, un 72.3% son mujeres, el 64.4% estaban casadas o tenían pareja estable, la mayoría era personal nombrado 69.6% y un 79.5% tiene 25 años trabajando. El 19.6% de los profesionales son indiferentes con su grado de satisfacción y 14% de ellos no se encuentran satisfechos. Siendo las dimensiones con mayor porcentaje de profesionales insatisfechos y donde se evidencia que los factores son desfavorables son las siguientes: satisfacción por el trabajo con un 58.4%, tensión relacionada con el trabajo y presión que sienten en el trabajo, con un 66.3% y el 50.5% respectivamente, obteniendo que los factores fueron favorables en la dimensión relación interpersonal con los compañeros con un 81.8%. Concluyendo que existen factores poco favorables que condicionan la satisfacción laboral de los profesionales<sup>2</sup>.

Por otro lado, Mancilla L, Olarte I. En el año 2015 los autores desarrollaron un estudio descriptivo, siendo su objetivo fue determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA HUANCVELICA**. Material y método: una población conformada por 38 enfermeros de dos



servicios; donde se aplicó una encuesta y un cuestionario. Resultados: el 60.5% del personal de enfermería no se encuentra satisfecho con su labor y un 15.8% se encuentra satisfecho. Conclusión: La insatisfacción en el profesional de enfermería es alta a debido a la existencia de deficiencias en las condiciones laborales que les brindan<sup>14</sup>.

Chávez D, Ríos K. En el año 2015 realizaron un estudio correlacional el cual estableció el objetivo de determinar la existencia de una relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA TRUJILLO**. Se tuvo como población a 27 enfermeras, aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Resultados: En satisfacción laboral se obtuvo que fueron favorables en el 52% de los profesionales, poco favorables en un 41% y desfavorables en el 7%, lo que significa que existen factores condicionantes de dicha insatisfacción. Concluyendo que la satisfacción laboral en la institución llega solo a un nivel medio, viéndose afectados los profesionales que laboran en la misma<sup>13</sup>.

Fernández M, Guadalupe S, Herrera J, Gavilanes V. En el año 2016 ejecutaron una pesquisa descriptiva y transversal, cuyo objetivo es determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA ECUADOR**. Se consideró una muestra formada por 30 enfermeras/os, empleando un cuestionario para la recolección de información aplicado a manera de encuesta. En los resultados se observa que el 15,25% de profesionales sienten que no están satisfechos laboralmente, el 30% se encuentra insatisfecho lo cual revela la existencia de factores desfavorables en la dimensión tensión en el trabajo y el 27% está indeciso. Teniendo como conclusión que, la satisfacción es intermedia por lo que es necesario

implementar normas que mejoren las condiciones laborales y organizativas de los enfermeros<sup>11</sup>.

Marín M, Anguiano A, Lizalde A, Lemus B. En el año 2015 realizaron una pesquisa descriptiva cuyo objetivo fue determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA MEXICO**. Se consideró una población conformada por 41 profesionales del hospital; donde se aplicó una “encuesta” como técnica y “cuestionario” para recolectar los datos. Resultados: Se evidencia que un 51.2% del personal de enfermería refiere estar moderadamente satisfecho, el 24.4% se encuentra insatisfecho con el salario que percibe. Conclusión: Los principales hallazgos reflejan los bajos niveles de satisfacción, y revelan la existencia de factores extrínsecos que afectan a los profesionales<sup>3</sup>.

### 3.2 Bases teóricas

#### **FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Son el conjunto de factores organizacionales, institucionales y personales que afectan, influyen e inclusive modifican la satisfacción laboral. Se hallan muchos estudios que tocan el aspecto de satisfacción laboral de los enfermeros en diversos contextos, los cuales han reconocido la existencia de diferentes factores que intervienen en la apreciación de los enfermeros hacia su nivel de complacencia con respecto a la función que desempeñan, las limitadas oportunidades de adquirir nuevos conocimientos, entre otros<sup>15</sup>.

En el caso de Judge y cols. (2017): “La satisfacción laboral, es la actitud que se va consolidando por el hecho de realizar un trabajo agradable dentro del ámbito de una organización que resulta atractiva y por el que se recibe una serie de compensaciones acordes con las expectativas del trabajador”<sup>17</sup>. Para Judge la

satisfacción está más relacionada a los factores externos a la persona, considerando que mientras el trabajador se sienta más a gusto con su entorno laboral mayor será su grado de satisfacción.

Locke citado por Parra (2002) plantea que: "la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción"<sup>16</sup>. En base a lo que refiere Locke la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con las expectativas y la percepción que tiene cada trabajador, entonces la satisfacción está vinculada con el hecho de que si el trabajo le brinda al trabajador lo que este desee o valore.

Keith y Newstrom citado por Cisneros (2011) definen a la satisfacción laboral como un "conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo"<sup>19</sup>. Cuando un profesional cuenta con una satisfacción laboral alta, es considerado más valioso por la institución en la que labora, al contrario de aquellos profesionales que se encuentran insatisfechos con su desempeño en su centro laboral, pues muestran más actitudes negativas por lo que son menos productivos.

Como indica Palma citado por Casana (2015) un trabajador que se encuentra insatisfecho con la labor que desempeña, presenta regularmente comportamientos que en su centro de labores no han sido observadas antes por parte del mismo, dentro de las cuales se pueden encontrar: un bajo nivel de motivación, recurrentes faltas injustificadas al trabajo, bajo desempeño laboral, sensación de agravio por parte de sus compañeros o jefes, llegando en ocasiones a la presentación de renuncias, de la misma manera estas actitudes son introducidas a su estilo de vida personal afectando a su entorno tanto laboral como personal<sup>20</sup>.

Por otro lado, Hullin citado por Roth y Pinto define a la satisfacción laboral como: "Se entiende a la satisfacción laboral como una actitud, debido a que

hace referencia a diversas opiniones y conductas del trabajador hacia sus labores, por lo que se puede decir que se trata de actitudes laborales positivas”<sup>18</sup>. Hullin afirma que la satisfacción se relaciona más a las ideas, criterios y comportamientos positivos que tiene cada trabajador hacia su puesto de labores.

Actualmente, la satisfacción laboral alcanza una gran envergadura en el desenvolvimiento de los trabajadores en sus centros laborales, así como también para toda la población mundial. Así pues, es conveniente unir el factor humano conjuntamente con las nuevas tecnologías que se van desarrollando para obtener una eficacia y efectividad en las organizaciones laborales. La sociedad científica, llegó a la conclusión que la satisfacción laboral es la actitud que contrae un empleado hacia su labor, viéndose reflejada en los diferentes sentimientos, estados de ánimo y comportamientos que tiene ante el desempeño de sus labores<sup>21</sup>.

Muchas veces se tiene la idea errónea que la satisfacción es igual que la felicidad, sin embargo, es necesario estar completamente satisfechos con los diferentes elementos que se encuentran en una institución laboral para tener una experiencia plena de la felicidad, cuando una persona se encuentra insatisfecha se presentan diferentes cuadros de intranquilidad y sufrimiento en el trabajador. De igual manera la satisfacción es la sensación que el trabajador experimenta al alcanzar un cambio positivo en las diferentes necesidades que presenta. Es decir que la satisfacción laboral es la apreciación de un ideal que tiene como fin cumplir metas tanto en el ámbito laboral como personal<sup>22</sup>.

De hecho, la satisfacción laboral es un cúmulo de diversas sensaciones e impresiones que tienden a ser adecuadas o inadecuadas, dependiendo esto de la forma en que cada trabajador perciba el rol que desempeña en su trabajo. Por lo tanto, la percepción del grado de satisfacción de los trabajadores o también considerados clientes internos, es una de las distinciones más importantes e imprescindibles tanto en la gestión como en el incremento del número de los

centros de trabajo, debido a que los resultados tienen similitud con el comportamiento de la organización laboral. Por ende, la satisfacción que presenten los profesionales de salud en sus centros laborales son los pilares que limitan la calidad asistencial<sup>23</sup>.

Tanto la ley general del trabajo y el código internacional de enfermería citan que todos los profesionales enfermeros disponen del derecho de trabajar en un ambiente en el cual se les ofrezca seguridad y favoreciéndoles unas óptimas condiciones de trabajo. De manera que el personal de enfermería en muchas ocasiones labora en circunstancias que ponen en riesgo su salud, haciendo frente a condiciones inadecuadas para el ejercicio de su labor, en consecuencia, llegan a presentar tensión emocional, cuadros de estrés, sobrecarga de trabajo muchas veces producida por la falta de personal (OIT)<sup>19</sup>.

Diversos estudios muestran que en la satisfacción interviene frecuentemente el factor de la edad y el género de un profesional, esto debido a que actúan sobre la satisfacción como elementos categóricos. Generalmente se considera que la satisfacción se incrementa con la edad y mientras más tiempo tenga una persona realizando una labor en su centro de labores mayor será su satisfacción. Así mismo otro aspecto que se encuentra íntimamente ligado es el género del trabajador, existiendo estudios que demuestran que las mujeres cuentan con la cualidad de sentirse más satisfechas con la labor que realizan<sup>25</sup>.

La teoría que más ha resalta a lo largo del tiempo y ha contribuido en el campo de la satisfacción laboral es la expuesta por Herzberg (1959), nombrada teoría de los dos factores o también conocida como teoría bifactorial de la satisfacción. Frederick Herzberg fue un psicólogo norteamericano, quien propuso que la verdadera satisfacción del ser humano con su trabajo emanaba del acto de desarrollarse en su puesto de trabajo, logrando de esta forma incrementar su compromiso con su centro laboral y comprobar a la vez si existe un incremento mental y psicológico en el trabajador. A pesar de eso no está íntegramente comprobada la correlación entre la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores, se estima que los trabajadores satisfechos con la labor que

desempeñan ofrecen mejores resultados a comparación de aquellos que no lo están. Reflejándose que la existencia de un adecuado clima organizacional tiene una gran influencia sobre los resultados finales de la satisfacción<sup>24</sup>.

### **Dimensiones de los factores condicionantes de la satisfacción laboral**

El cuestionario Font Roja agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg en la investigación de Solano<sup>24</sup>, por tanto, las dimensiones para los factores condicionantes de la satisfacción laboral son las siguientes:

#### **Naturaleza del trabajo**

La naturaleza del trabajo esta es definida como el grado de satisfacción que posee cada trabajador limitado por el lugar que ocupa en su centro de labores, de igual manera es considerada una actitud positiva que cada persona toma hacia su trabajo y como lo realiza. La satisfacción por el trabajo del profesional de enfermería es uno de los elementos imprescindibles en el desarrollo de la practica asistencial estando estrechamente relacionada con la calidad de los servicios sanitarios; mientras más satisfechos se encuentren los profesionales de enfermería, mejor será la relación que tenga con el paciente, aumentando así la calidad en los diferentes cuidados que se le ofrecen a los mismos<sup>10</sup>.

En la teoría planteada por Herzberg (1967) hace referencia que tanto la insatisfacción y la satisfacción en el campo laboral simbolizan dos fenómenos absolutamente diferentes en la conducta profesional. Esta teoría muestra que los trabajadores de toda institución poseen dos grupos de necesidades: uno de ellos es el medio psicológico el cual incluye las expectativas que tiene el trabajador y el otro el medio físico que incluye las diversas condiciones estructurales de cada institución, los trabajadores solo se encontraran satisfechos si todas sus necesidades son cubiertas totalmente<sup>25</sup>.

#### **Tensión relacionada con el trabajo**

El ejercicio de la profesión le acarrea al individuo muchos problemas derivados

de la tensión a la cual se encuentran expuestos y se trasluce principalmente en la extenuación que sienten, la obligación que sienten y la angustia que le produce su puesto de labores. La enfermería es considerada regularmente una profesión agotadora, con predomios elevados de diversas crisis psicológicas fuertemente ligados al estrés y bajos niveles de satisfacción laboral<sup>26</sup>. Por otra parte, la tensión es uno de los factores que peores consecuencias traen a una institución debido a que producen en el trabajador una disminución del rendimiento y de la productividad del mismo.

Los factores que producen estrés en los trabajadores se dividen en dos grupos, por una parte, los propios de la profesión que implican un componente emocional y por otro, los derivados de la organización de la institución. El modelo más usado en salud pública sobre los efectos que tiene la tensión laboral sobre la salud y desempeño de los profesionales es la de Karasek, el cual manifiesta que existe una relación entre las demandas y el control, siendo la más perjudicial la alta tensión que pueden experimentar los trabajadores y cual repercute negativamente en su salud<sup>27</sup>.

### **Presión del trabajo**

Es el nivel en el cual el trabajador aprecia un exceso de carga de trabajo para él mismo, siendo la presión en el trabajo una de las causas de insatisfacción laboral y accidentes laborales. Produciendo en la persona la pérdida del interés por el trabajo, afectando igualmente su vida personal a través de diversas discusiones entre familiares. El trabajar bajo una presión excesiva puede ser percibido por la persona como trabajar en condiciones pocas favorables para él. Una de las principales causas que pueden generar presión en el trabajo es la polifuncionalidad, que día a día se hace mucho más frecuente, esto quiere decir que, el trabajador no solo se dedicará a realizar una función o tarea asignada, sino que deberá realizar muchas al mismo tiempo, produciéndole esto una carga de trabajo adicional. El trabajar bajo presión constante puede sencillamente producir un cuadro de estrés en el trabajador, y se presenta

un mayor riesgo si la persona no se encuentra preparada o no sabe manejar bien sus emociones y el estrés<sup>10</sup>.

Con respecto al horario de trabajo, es el tiempo durante el cual la enfermera ejerce su profesión según los turnos instaurados, por el índole de la labor de enfermería el cual tiene la particularidad de ser continuo durante las 24 horas, los turnos de trabajo son de mañanas, tardes y noches instaurando horas de reposo entre turno y turno, los cuáles la OIT considera que no deben ser menos de 12 horas y descansos entre jornada y jornada los cuales señalan que en ningún caso serán menor a 36 horas consecutivas<sup>28</sup>.

### **Competencia profesional**

Es el grado en el que el profesional siente que la preparación con la que cuenta encaja perfectamente con el puesto de trabajo en el cual se desempeña. La competencia es una herramienta que es capaz de brindar una forma de innovar en las diversas funciones realizadas y es utilizada frecuentemente para la mejora de la captación de personal preparado, debido a que instauran una visión y organización sistemática. El estudio continuo de la competitividad de cada trabajador es un elemento imprescindible para su perfeccionamiento, partiendo del punto que es indispensable valorar cada capacidad humana y es esencial garantizar un ejercicio adecuado y comprometido por parte de los profesionales, fomentando siempre la oportunidad de que cada trabajador cumpla con realizarse en el ámbito personal y laboral. Desde el punto de vista de la salud, la preparación que ostenta el trabajador incluye los diferentes conocimientos que se necesitan para un óptimo cumplimiento de su labor, entre los cuales podemos encontrar, la forma de interrelación entre el profesional y el paciente<sup>10</sup>.

El desempeño definido por Davis K, Newstron J. citado por Fanarraga (2017): “El desempeño profesional es la manera como los miembros de la organización



trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”<sup>25</sup>. En otras palabras, hace referencia a la forma en la que cada trabajador realiza su labor de una manera eficaz, cumpliendo con la finalidad planteada y los reglamentos de cada institución.

### **Relación interpersonal con sus jefes/as**

Es trascendental que exista adecuadas relaciones interpersonales en el trabajo, si esta no existiera se produciría un entorno perjudicial para los trabajadores y sus pacientes, teniendo estos la capacidad de intuir las diversas discrepancias que existen entre los trabajadores. En un ambiente laboral debe existir una adecuada relación comunicativa con el jefe, esto abarca la simpleza al entablar una conversación asertiva, facilitando así acuerdos, organizar actividades y solucionar diversos problemas. De acuerdo con Alles (2010) citado por Fanarraga (2017): “el jefe es la persona que responde por el trabajo tanto propio como de sus colaboradores; la delegación de tareas que realiza no implica un abandono o desentendimiento de la misma si no un traspaso de la responsabilidad por su ejecución, siendo él la persona que responderá ante otros por los resultados”<sup>25</sup>. En resumen, el jefe es el encargado de asignar las diferentes tareas y objetivos que deben cumplir cada uno de sus subordinados, debido a que este asume toda la responsabilidad frente a sus superiores por los resultados obtenidos.

### **Relación interpersonal con los compañeros**

Los colegas son una gran ayuda, en muchos casos son los que mejor comprenden distintas situaciones que se presentan debido a que han pasado o pueden pasar por situaciones parecidas. No obstante, cuando las relaciones no son ideales, favorecen a la aparición de diversos trastornos que afectan el estado psicológico y social del personal, por eso es crucial promover un buen clima de trabajo que esté basado en el compañerismo y la colaboración favoreciendo así tanto a los enfermeros como a los pacientes<sup>19</sup>.

## **Promoción profesional**

Es el nivel promocional que los trabajadores esperan alcanzar, siendo reconocidos dentro del ámbito laboral. Las compensaciones (remuneraciones, gratificaciones, etc.) son las bonificaciones que los trabajadores perciben a cambio de su quehacer. El sueldo y la promoción que tienen los profesionales juegan un papel importante como factores que intervienen y determinan la satisfacción laboral, debido a que estos cubren diversas necesidades básicas de la persona y, por medio de los cuales se pueden adquirir otros bienes<sup>10</sup>.

Capacitación; es un punto muy importante debido a que está relacionada con mantener y renovar los conocimientos del profesional, siendo un reglamento establecido y obligatorio para la institución empleadora, involucrando así mismo al departamento de enfermería y principalmente al propio enfermero, pues los adelantos científicos y tecnológicos traen consigo nuevas formas de trabajo que exigen conocimientos más avanzados de cuidados de enfermería. Por lo tanto, es necesario asegurar que los conocimientos y técnicas de este personal sean mantenidos al día dado que la profesión requiere una actualización continua acorde con los diversos avances científicos y tecnológicos<sup>28</sup>.

La realización profesional es un factor interno de la persona que obliga la realización del objetivo personal, fomentando el cumplimiento de sus objetivos, poder realizar sus anhelos profesionales. Igualmente, está relacionado con el descubrimiento de su subsistencia, logrando que de esta manera estar satisfecho con su vida emocional<sup>25</sup>.

## **Características extrínsecas de estatus**

Condición en la cual se le reconoce al trabajador un status fijo, teniendo en cuenta la autonomía que posee en una entidad y su ejercicio en el trabajo. Está confirmado que mientras los profesionales estén más satisfechos se

comprometen más con la labor que desempeñan, sin embargo, las bajas remuneraciones, una poca o inexistente preparación, los diversos tipos de jefes y las sobrecargas laborales conforman los factores que producen mayor insatisfacción laboral en el personal de enfermería<sup>25</sup>.

El salario, es tal vez uno de los puntos más importantes debido a que todos los profesionales desempeñan sus labores teniendo siempre en cuenta sus incentivos y las diversas gratificaciones que reciben. La remuneración que perciben juega un papel fundamental, este alcanza una gran trascendencia para poder cubrir las necesidades básicas de la persona y su familia, siendo este indispensable para la adquisición de alimentos, sirviendo para satisfacer las necesidades existenciales de los trabajadores. El dinero es de gran trascendencia, permite satisfacer necesidades, adquirir diferentes recursos materiales haciendo posible una existencia satisfactoria y una mejor calidad de vida<sup>19</sup>.

### 3.3 Marco conceptual

#### **Monotonía laboral**

Es el nivel donde se ve afectado el profesional debido a la rutina existente entre la forma de relacionarse con sus colegas y una limitada diversidad de labores. Cuando una persona realiza las mismas actividades durante todas sus jornadas puede sentirse insatisfecha y limitar su producción, esta circunstancia logra disuadir a la persona y disminuye su poder de innovación. Perjudicándose el centro laboral al que pertenece y el propio trabajador, puesto que su rendimiento se ve disminuido y suele encubrir las equivocaciones que comete. Siendo fundamental propiciar ambientes donde se fomente la creatividad al realizar los quehaceres de cada trabajador, formular diversos propósitos que sean alcanzables para los trabajadores y poder de esta forma motivarlos día a día. Así mismo es necesario contar con una persona líder que fomente el crecimiento personal y laboral de cada trabajador. Si es realizada de una

manera adecuada, permitirá que el trabajador pueda alcanzar sus metas propuestas. El ejecutar funciones repetitivas de manera diaria y continua genera insatisfacción además de estancamiento profesional, probabilidad de mecanización con la labor, situaciones que perjudican la producción y surgimiento de la empresa o institución<sup>10</sup>.

La forma de evaluación de los factores condicionantes de la satisfacción laboral data desde 1988 cuando Aranaz y Mira adaptaron un instrumento que constaba de 24 ítems, los cuales fueron evaluados en una escala tipo Likert, en los siguientes años dicho instrumento fue utilizado por Contreras en el 2013.

### **Ley General del Trabajo N°29497**

En esta ley podemos encontrar todos los derechos básicos con los que cuentan los trabajadores en el Perú, entre algunos de ellos tenemos el contrato de trabajo si estos son por largos periodos de tiempo brindaran una solidez a los trabajadores en sus puestos de trabajo y si son por periodos cortos e indeterminados se justifican los contratos temporales. Todos los trabajadores cuentan con este derecho, el cual está relacionado con que cada empleado tenga un contrato establecido con la institución donde labora y si en caso se produjera su despido, esta sea por motivos justificados y comprobados. Así mismo incluye la jornada laboral que no puede ser mayor a 8 horas diarias y 48 horas a la semana, el descanso remunerado en la semana, así como las vacaciones. Un punto muy importante también es que la institución les asegure un bienestar holístico y las instalaciones adecuadas para todos sus trabajadores, evitando así que puedan sufrir accidentes laborales. También se incluye el seguro de trabajo, con el que todos los trabajadores pertenecientes a un centro laboral deben de contar, pues en situaciones de enfermedad o accidentes este seguro le cubrirá parte de los gastos que se produzcan<sup>29</sup>.

### **Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783**

Esta ley fue creada para promover una cultura de prevención de riesgos

laborales a lo largo de todo el territorio nacional, tiene como fin el comprometer al estado en un rol fiscalizador y de control y al empleador en el papel cumplidor de los mecanismos de control e implementación de los sistemas de gestión. En el caso de los trabajadores su acción principal se basa en el compromiso que deben asumir por cumplir las diversas normativas relacionadas a seguridad, con el único fin de lograr que se interiorice la prevención de los riesgos laborales, promoviendo así comportamientos seguros. En la actualidad el sistema de gestión de seguridad en el trabajo se encarga de establecer protocolos y procedimientos que garanticen la prevención de accidentes en el trabajo. Así mismo, se especifica claramente cuáles deben ser las medidas que todos los empleadores deberán brindar hacia sus trabajadores, dentro de las cuales se encuentran el brindarles ambientes de trabajos adecuados, eliminar diversas sustancias que pueden generarles daños, atenuar el trabajo monótono, capacitar frecuentemente a sus trabajadores sobre la prevención de riesgos laborales, entre otros.<sup>30</sup>

### **Ley del Trabajo del Enfermera (o) N°27669**

Dentro de esta ley encontramos las diversas responsabilidades y funciones que rigen el trabajo del enfermero peruano, así mismo se incluye los derechos con los cuales cuenta, haciéndose mención que todo enfermero tiene derecho a laborar en un ambiente de trabajo que sea sano y le brinde seguridad tanto a nivel físico como psicológico, así mismo, la institución en la que trabaja debe de proveerle todo el material necesario para poder cumplir con sus labores de una forma óptima asegurando la integridad y seguridad de los pacientes. Debiéndose realizar exámenes médicos cada seis meses y siendo estos cubiertos por la institución en la que labora, ayudando de esta forma a identificar posibles riesgos o enfermedades que pueda presentar el enfermero. De la misma forma esta ley incluye la modalidad de trabajo del enfermero, donde se especifica las horas máximas de trabajo mensual, sobre las horas extras y los descansos con los que cuenta.<sup>31</sup>

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, aspecto que según Hernández y cols (2014): “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.”<sup>33</sup>. En resumen, el enfoque cuantitativo brinda datos que son mostrados en forma numérica haciendo uso de estadísticas y porcentajes, estos datos son obtenidos de las diversas encuestas aplicadas.

Es descriptivo, según Salinas (2010): “Solo hace referencia a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. en total o parte del mismo, es decir, que en este tipo de investigación se parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido hecha anteriormente.”<sup>34</sup>. Concluyendo que, en una investigación descriptiva, no se manipulará la variable de estudio y solo se describirá sus cualidades.

### 4.2 Diseño de investigación

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta que según Naresh K. Malhotra: “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado” entendiéndose que una encuesta es una forma ya estructurada de preguntas que se realizan a una población determinada con el fin de obtener datos, el instrumento fue cuestionario Font Roja modificado utilizado por la autora Contreras Contreras Mary en el año 2013; el cual contiene nueve dimensiones para la variable, en datos generales contiene: Edad, sexo, estado civil, procedencia, condición laboral y en datos específicos consta de las siguientes dimensiones: “satisfacción por el trabajo”, “tensión relacionada con el trabajo”, “competencia profesional”, “presión del trabajo”, “promoción profesional”, “relación interpersonal con sus jefes/as”, “relación interpersonal con los compañeros”, “características extrínsecas del status”, “monotonía laboral”, el cual consta de 24 ítems con preguntas

politómicas. Para evaluar la variable factores condicionantes de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario con escala Likert de 5 valores, tomando en cuenta los indicadores resultantes de la operacionalización de las variables. Siendo los valores finales de la variable: favorables, poco favorables y desfavorables. Dicho instrumento fue sometido a un juicio de expertos, y para determinar la confiabilidad se hizo uso del coeficiente alfa de cronbach, se procedió a vaciar los datos obtenidos de las encuestas aplicadas al programa Excel 2016, luego se hizo uso del programa IBM SPSS versión 25 donde se procedió a vaciar los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, seguidamente se introdujeron los nombres, el tipo, la anchura, los decimales, la etiqueta y los valores que se le asignaron a cada variable. Se procedió a analizar la fiabilidad y la correlación bivariadas.

#### 4.3 Población y Muestra

La población de estudio estuvo conformada por 110 enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ica en los diferentes servicios, de las cuales se tomó una muestra no probabilística de 106 profesionales de enfermería, dicha muestra fue contemplada en vista de la dificultad que se tuvo para la recolección de datos de forma presencial.

**Criterios de inclusión:**

Enfermera y/o enfermero que acepten formar parte del estudio.

**Criterios de exclusión:**

Enfermera y/o enfermero que se encuentren de vacaciones o de licencia por enfermedad.

#### 4.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021.

Hipótesis específicas

- Existirán los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral.

#### 4.5 Identificación de Variables

##### **Factores condicionantes de la satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

“La satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos”. De modo que la satisfacción laboral se explica por diversos factores.

##### **Definición operacional**

Son condiciones que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ica, los que serán evaluados a través de un cuestionario, cuyos valores finales serán favorables, poco favorables y desfavorables.



#### 4.6 Operalización de Variables

### “ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Factores condicionantes de la satisfacción laboral</b>	<p>“La satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos”. De modo que la satisfacción laboral se explica por diversos factores.</p>	<p>Son condiciones que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ica, los que serán evaluados a través de un cuestionario, cuyos valores finales serán favorables, poco</p>	<p>Naturaleza del trabajo</p> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Presión del trabajo</p>	<p>-Satisfacción en el puesto de trabajo</p> <p>-Interés por el trabajo que realiza</p> <p>-Percepción de que su trabajo no tiene valor</p> <p>- Lugar de labores de acuerdo a capacidades y preparación</p> <p>-Compromiso con el lugar de labores</p> <p>-Cansancio al concluir la jornada</p> <p>-Al terminar mis horas de trabajo, aún pienso en la misma</p> <p>-Uso de todas mis capacidades y vigor</p> <p>-Mi trabajo afecta mi sueño o mi salud</p> <p>-Inseguridad para realizar su trabajo</p> <p>-Recursos insuficientes para un trabajo óptimo</p> <p>-La competitividad me causa tensión</p> <p>-Me falta tiempo para realizar mi trabajo</p> <p>-Trabajo excesivo</p>

		favorables y desfavorables.	<p>Promoción profesional</p> <p>Relación interpersonal con sus jefes/as</p> <p>Relación interpersonal con los compañeros</p> <p>Características extrínsecas de estatus</p> <p>Monotonía laboral</p>	<p>-Falta de capacitación -Me siento reconfortada por el reconocimiento en mi trabajo -Oportunidad de promoción profesional</p> <p>-Relación cordial con el jefe/a -Conocimiento sobre lo que se espera de mí en el trabajo</p> <p>-Relación cordial con los compañeros</p> <p>-Salario idóneo -Autonomía para realizar mis labores</p> <p>-Rutina laboral -Me suelen afectar los problemas de mis compañeros</p>
--	--	-----------------------------	---	---

#### 4.7 Recolección de los datos

Se utilizó modelos de frecuencia y porcentajes, observados a través de una estadística descriptiva usando el promedio de acuerdo al objetivo general y específico. Se elaborará una base de datos manualmente y electrónicamente usando el SPSS versión 25 con exportación a Microsoft Excel que permitirá elaborar tablas y gráficos según los requerimientos. La recolección de datos de los 106 profesionales de enfermería se inició con la presentación de una carta a la institución hospitalaria, solicitando me permita llevar a cabo la aplicación de las encuestas en todos los enfermeros. Una vez obtenido el permiso se procedió en aplicar el instrumento consiguiendo así todos los datos necesarios para la investigación. Teniendo en cuenta la participación voluntaria por parte de los profesionales y recaudando la información en diferentes turnos y durante 2021. Sin embargo 15 de ellas fueron vía telefónica y enviándole el instrumento vía WhatsApp, se solicitó a la coordinación los números telefónicos de profesionales de enfermería que laboran en la universidad y a la vez en el Hospital Regional de Ica, haciéndose las coordinaciones del caso a través de vía telefónica o virtual para la realización del llenado de las encuestas a través de llamadas.

#### **Análisis de los resultados**

Se realizó una interpretación de los resultados presentados incidiendo en los porcentajes más altos, se contrastará con los antecedentes y base teórica; así mismo el análisis incluirá la contrastación con la realidad.

## V. RESULTADOS

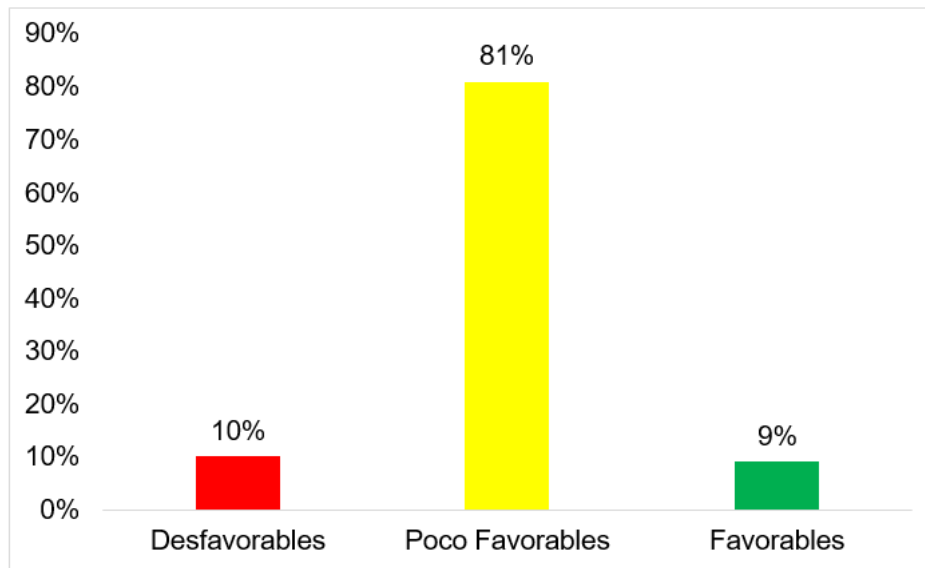
**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE**  
**ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021**

DATOS GENERALES	CATEGORIA	n=106	100%
Edad	<b>27-40 años</b>	<b>51</b>	<b>48</b>
	41-53 años	31	29
	54-66 años	24	23
Sexo	<b>Femenino</b>	<b>95</b>	<b>90</b>
	Masculino	11	10
Estado Civil	Soltero(a)	30	28
	<b>Casado(a)</b>	<b>49</b>	<b>46</b>
	Conviviente	16	15
	Divorciado(a)	8	8
	Viudo(a)	3	3
Procedencia	<b>Chincha</b>	<b>94</b>	<b>89</b>
	Otras provincias	12	11
Condición laboral	<b>Nombrado(a)</b>	<b>61</b>	<b>58</b>
	Contratado(a)	41	39
	Terceros	4	3
Tiempo de servicio	De 1 a 5 años	43	40
	6-10 años	9	9
	<b>De 11 a más</b>	<b>54</b>	<b>51</b>

Se observa que el 48% (51) profesionales tienen entre 27 y 40 años, el 90% (95) son de sexo femenino, el 46% (49) de estado civil casados, el 89% (94) son procedentes de Ica, el 58% (61) de ellos son nombrados y un 51% (54) tienen más de 11 años de servicio.

## GRÁFICO 1

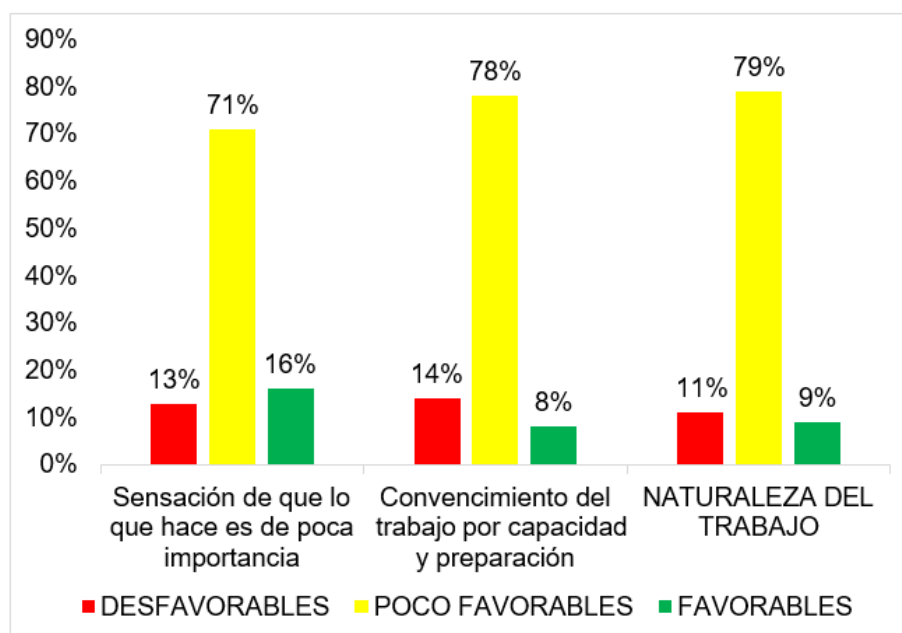
### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



En los factores condicionantes de la satisfacción laboral evaluados de forma global en los profesionales de enfermería son poco favorables en un 81% (86), desfavorables en el 10% (10) y favorables en un 9% (9).

## GRÁFICO 2

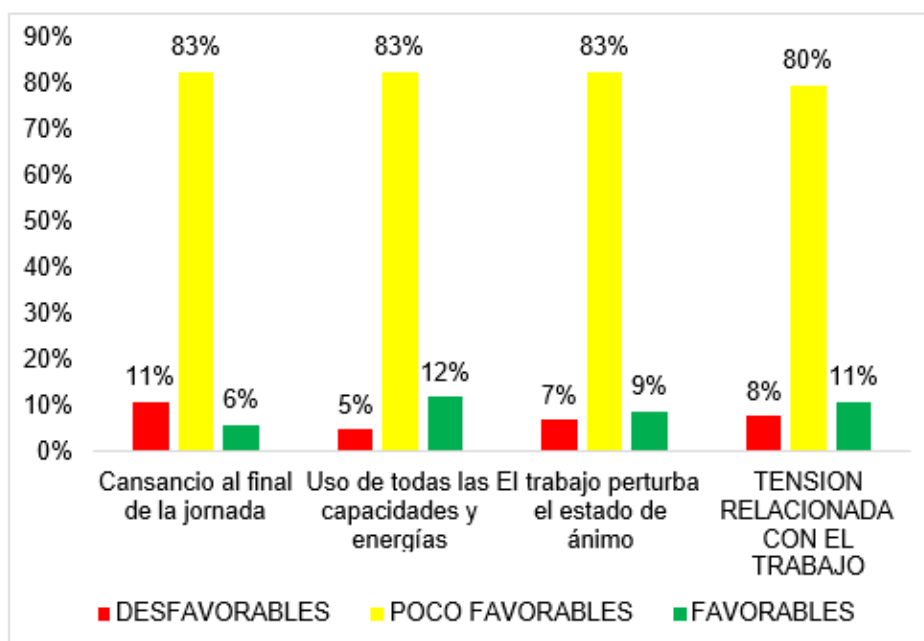
### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN NATURALEZA DEL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



Se evidencia que en los factores condicionantes de la satisfacción laboral según la dimensión naturaleza del trabajo en el 79% (84) profesionales son poco favorables, identificándose que, el 78% (83) refiere poco convencimiento del trabajo por la capacidad y preparación que tiene y un 71% (75) tiene la sensación de que lo que hace en el trabajo es de poca importancia.

### GRÁFICO 3

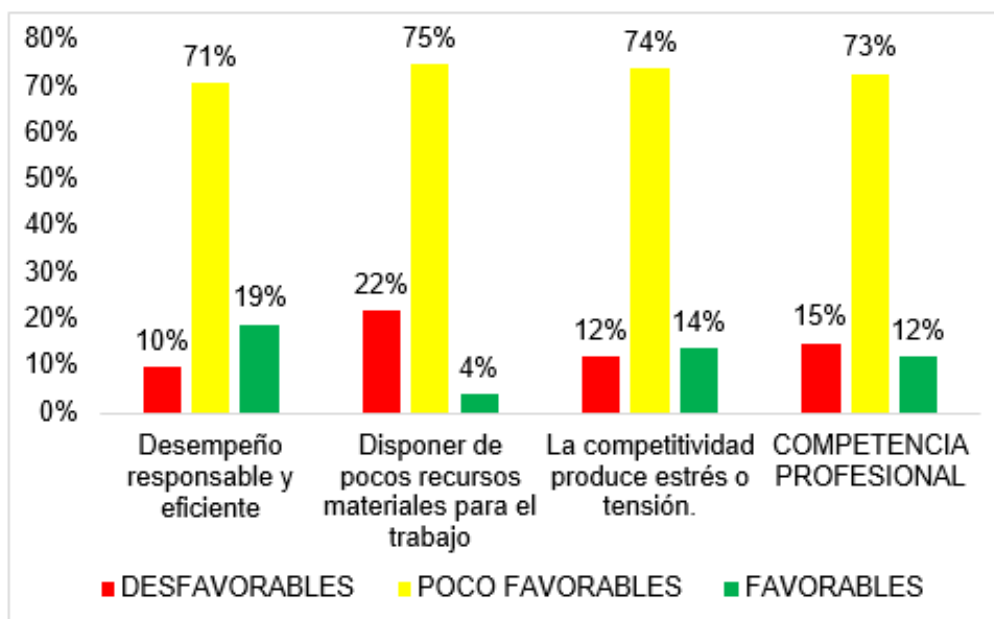
#### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



Se observa que los factores condicionantes de la satisfacción laboral según la dimensión tensión relacionada con el trabajo son poco favorables en el 80% (85) profesionales, identificándose, además, que es poco favorable en el 83% (88) según el cansancio al final de la jornada, uso de todas las capacidades y energías, el trabajo perturba el estado de ánimo respectivamente.

## GRÁFICO 4

### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN COMPETENCIA LABORAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021

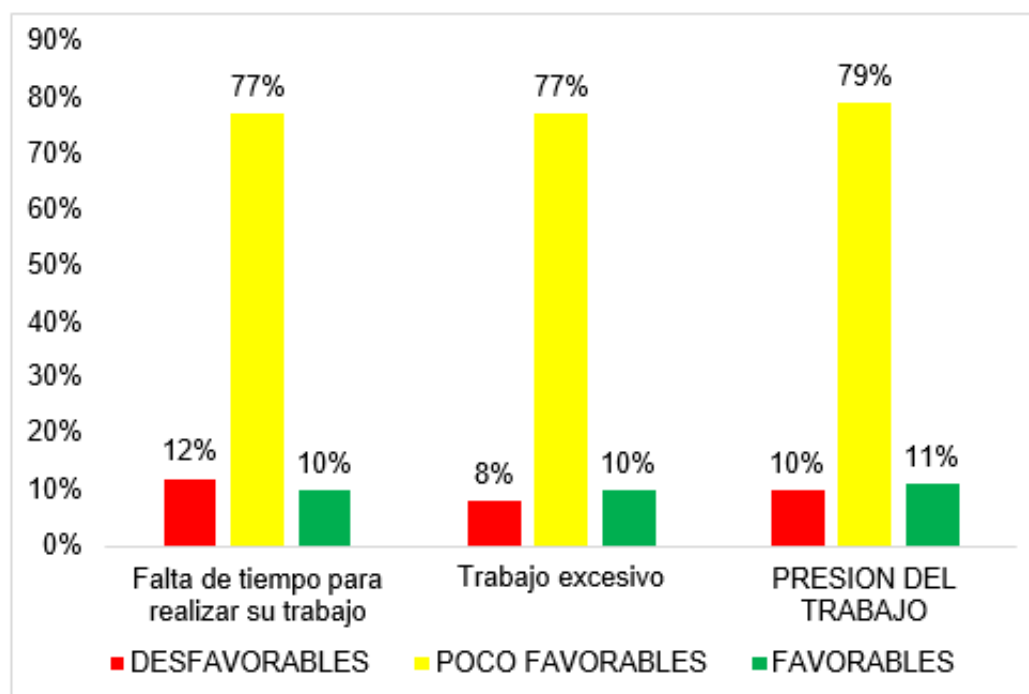


Observamos que los factores condicionantes de la satisfacción laboral según la dimensión competencia profesional son poco favorables en el 73% (77) de profesionales de enfermería, siendo poco favorable en el 75% (79) que manifiesta disponer de pocos recursos materiales para el trabajo, en el 74% (78) debido a que la competitividad le produce estrés o tensión y un 71% (75) en el desempeño responsable y eficiente.



## GRÁFICO 5

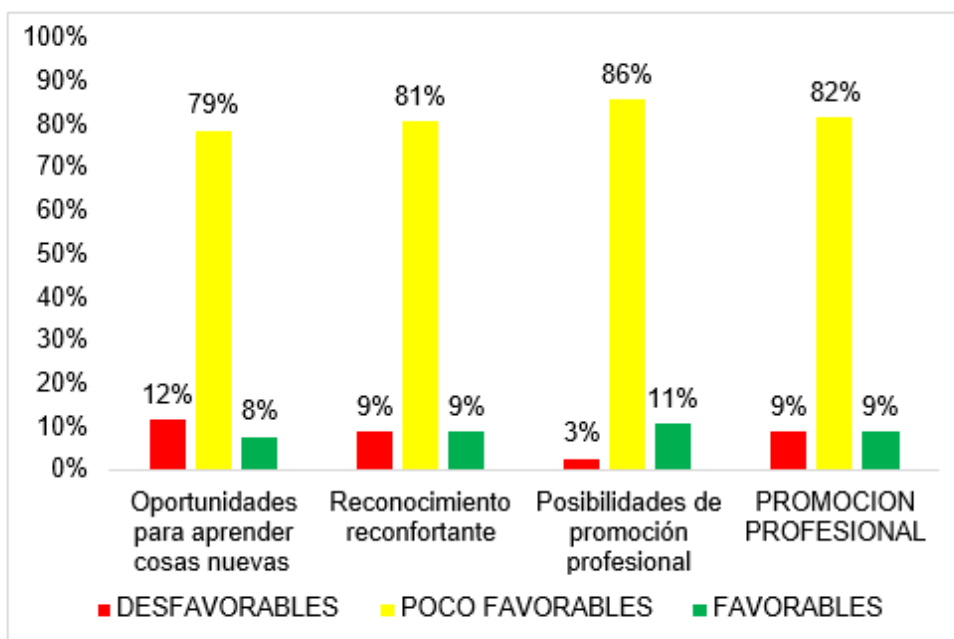
### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PRESIÓN DEL TRABAJO HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



Se observa que en los factores condicionantes de la satisfacción laboral en un 79% (84) profesionales de enfermería es poco favorables según la dimensión presión del trabajo, identificándose que, es poco favorable en el 77% (82) según la falta de tiempo para realizar su trabajo y el trabajo excesivo respectivamente.

**GRÁFICO 6**

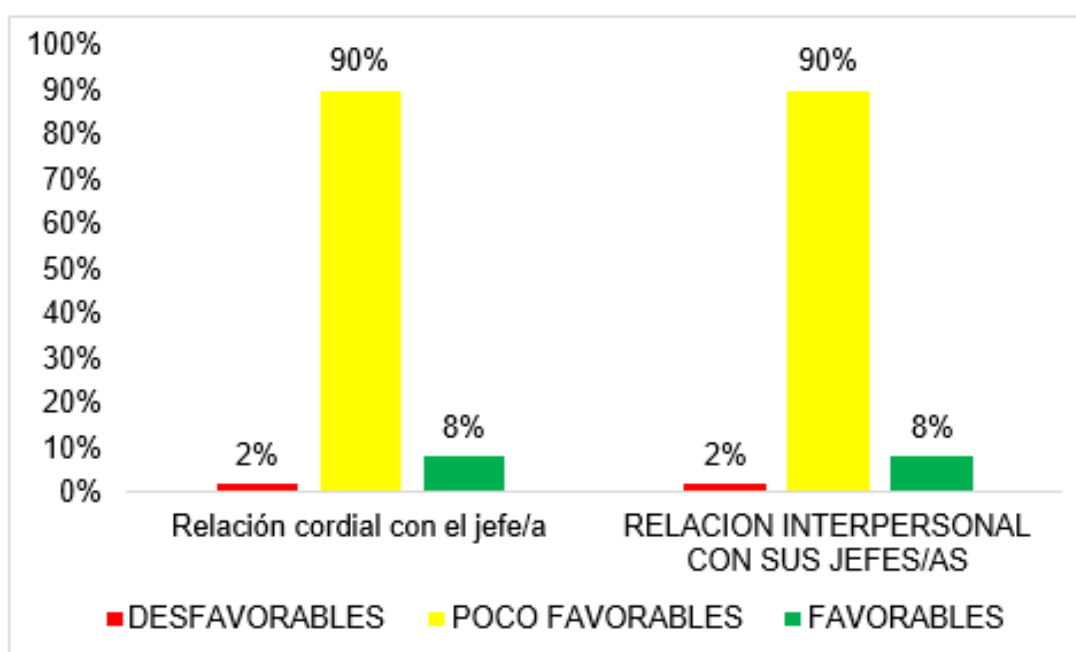
**FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL  
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN PROMOCIÓN  
PROFESIONAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021**



Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión promoción profesional en el 82% (87) profesionales de enfermería es poco favorables, encontrándose que, es poco favorable en el 86% (91) que manifiestan que cuentan con pocas posibilidades de promoción profesional, en el 81% (86) debido al poco reconocimiento reconfortante que recibe, el 79% (84) según oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.

## GRÁFICO 7

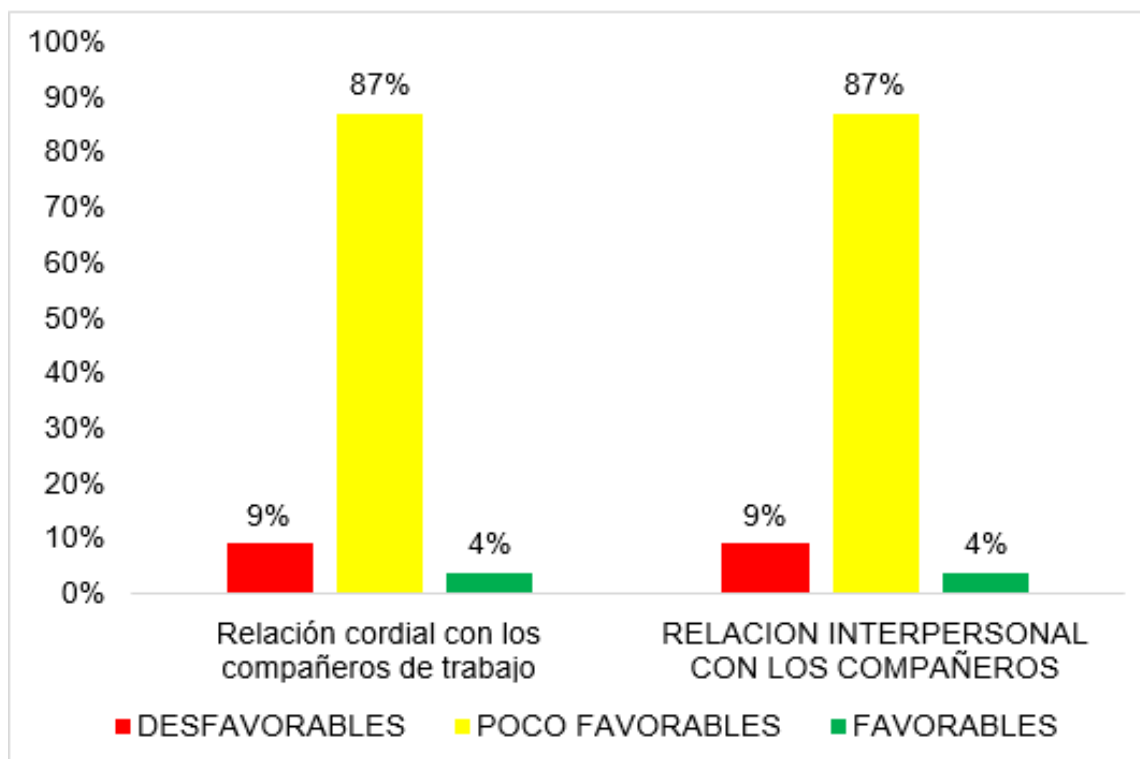
### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN RELACION INTERPERSONAL CON SUS JEFES/AS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



Observamos que los factores condicionantes de la satisfacción laboral según la dimensión relación interpersonal con sus jefes en el 90% (95) profesionales de enfermería es poco favorables, identificándose que en el 90% (95) es poco favorable la relación cordial con su jefe/a.

## GRÁFICO 8

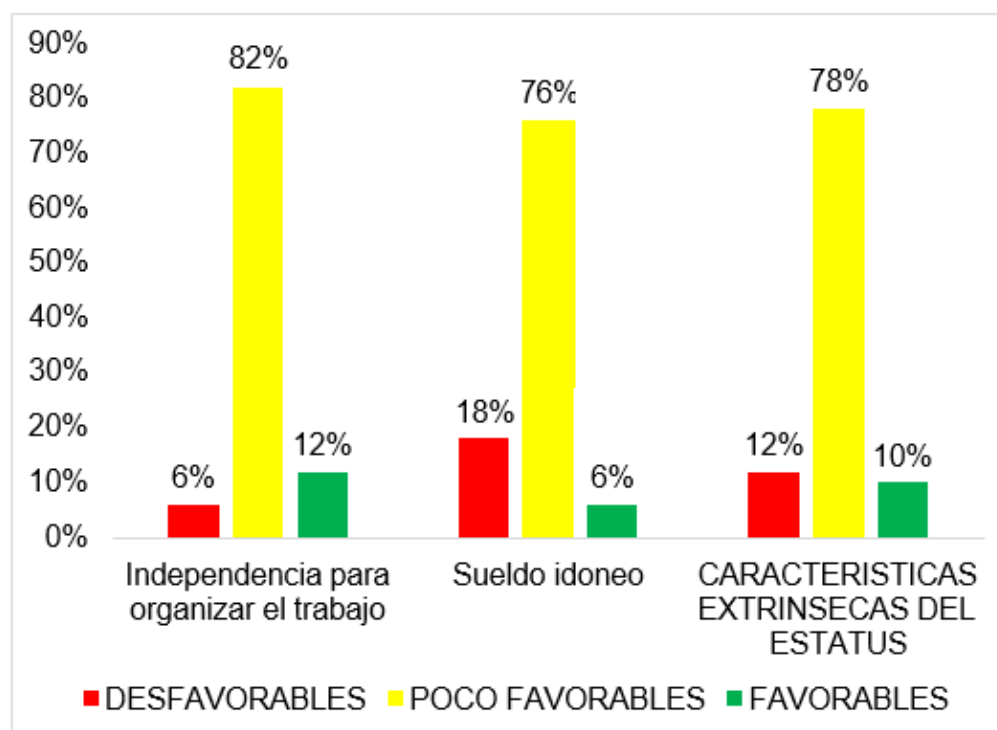
### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN RELACION INTERPERSONAL CON SUS COMPAÑEROS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



En los factores condicionantes de la satisfacción laboral se observa que en el 87% (92) profesionales de enfermería es poco favorables en la satisfacción laboral según relación interpersonal con los compañeros, siendo poco favorable según relación cordial con los compañeros de trabajo en un 87% (92).

**GRÁFICO 9**

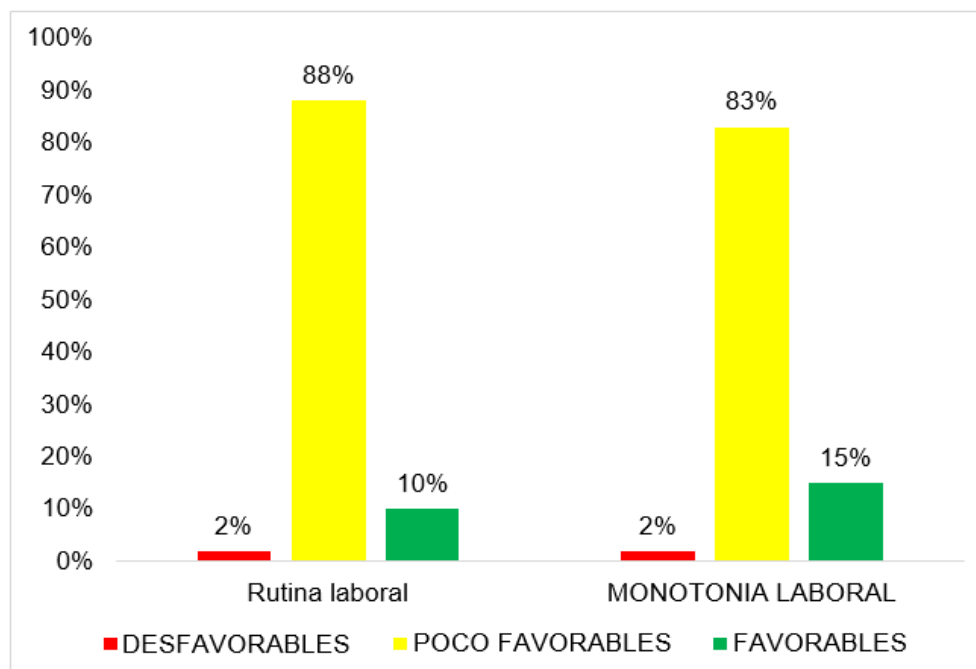
**FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN CARACTERISTICAS EXTRINSECAS DEL ESTATUS HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021**



Observamos que los factores condicionantes de la satisfacción laboral son poco favorables en un 78% (83) profesionales de enfermería según características extrínsecas del estatus, identificándose que, es poco favorable en un 82% (87) según independencia para organizar el trabajo, el 76% (81) según sueldo idóneo.

## GRÁFICO 10

### FACTORES CONDICIONANTES DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN MONOTONIA LABORAL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021



Se evidencia que los factores condicionantes de la satisfacción laboral según la dimensión monotonía laboral es poco favorables en un 83% (88) de los profesionales, siendo poco favorables en el 88% (93) según rutina laboral.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Comparación resultados con marco teórico

Los datos generales (Tabla 1) el 48% de profesionales tenían edades entre 27 y 40 años, el 90% son de sexo femenino, el 46% son de estado civil casados, el 89% son procedentes de Ica, el 58% de ellos son nombrados y un 51% tienen más de 11 años de servicio. Resultados similares a los de Rodríguez A, Gómez P, Dios del Valle R. quien obtuvieron en su estudio realizado en España que la mayoría de profesionales son de sexo femenino 72.3%, el 64.4% estaban casadas, el 69.6% era personal nombrado y un 79.5% tiene más de 11 años trabajando<sup>2</sup>. Según García C, Solano M, Martínez M, Gómez C. en el grado de satisfacción interviene frecuentemente el factor de la edad y el género de un profesional, así mismo, otro aspecto que se encuentra íntimamente ligado es el género del trabajador<sup>33</sup>. La edad de un profesional es considerada un punto importante, mientras mayor sea la edad de la persona y mayor sea el número de años que trabaje para la misma cede hospitalaria, su satisfacción se verá más elevada, por otro lado, está demostrado que las mujeres cuentan con la cualidad de sentirse más satisfechas con la labor que realizan. En el estudio realizado se obtuvo que la mayoría de los profesionales de enfermería tiene edades que comprenden la etapa de adultez, donde se caracteriza por contar con diversas habilidades que le facilitan la organización para el desarrollo de su labor y en la adquisición de nuevos conocimientos; con respecto al sexo que prevalece, desde tiempos antiguos se ha relacionado a la figura femenina con la disciplina de enfermería, existiendo una relación muy estrecha entre el género y la satisfacción de un trabajador; así mismo, el tipo de contrato que pueda poseer cada profesional les puede producir sosiego o tensión a lo largo de sus años de servicio.

En el gráfico 1 se observa que los factores condicionantes de la satisfacción laboral evaluada de forma global en los profesionales de enfermería fueron poco favorables en un 81%. Resultados similares a los de Chávez D, Ríos K.

que obtuvieron en su estudio realizado en Trujillo obtuvieron que la satisfacción fue poco favorable en un 41%, lo que significa que existen factores pocos favorables que producen insatisfacción<sup>11</sup>. Según Flores E. los factores condicionantes de la satisfacción laboral son un conjunto de factores organizacionales, institucionales y personales que afectan, influyen e inclusive modifican la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería<sup>15</sup>. Se evidencia la existencia de factores pocos favorables, encontrándose los profesionales agotados al finalizar sus turnos, pensando frecuentemente fuera del hospital en diversas situaciones relacionadas con su trabajo, existiendo una deficiencia en cuanto a los materiales con los que cuentan para la realización de su labor, así mismo el tiempo del que disponen para la realización de sus labores no es suficiente para culminar las diversas actividades que realiza.

Según objetivo específico sobre factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión naturaleza del trabajo (Gráfico 2) en el 79% profesionales son poco favorables, identificándose que, el 78% refiere poco convencimiento del trabajo por la capacidad y preparación que tiene y un 71% tiene la sensación de que lo que hace en el trabajo es de poca importancia. Resultados similares a los de Rodríguez A, Gómez P, Dios del Valle R. quienes obtuvieron en su estudio realizado en España que los profesionales presentaron una baja satisfacción hallándose factores desfavorables principalmente en la dimensión naturaleza del trabajo en un 58.4%<sup>2</sup>. Según Martínez E. la satisfacción por el trabajo se encuentra en cada trabajador limitado por el lugar que ocupa en su centro de labores, de igual manera es considerada una actitud positiva que cada persona toma hacia su trabajo y como lo realiza<sup>10</sup>. Los factores son poco favorables debido a que los profesionales de enfermería no se encuentran muy satisfechos con la labor que desempeñan día a día en su centro hospitalario, sintiendo que los esfuerzos que realizan no son tan valorados y que el puesto que ocupan no es el que les corresponde por el nivel de capacidad que tienen para desarrollar



diversas funciones y por la preparación con la que cuenta cada uno de ellos. Existe la necesidad de promocionar al máximo el potencial de los profesionales brindándole un puesto de trabajo que esté acorde con la capacidad y preparación que este posea.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión tensión relacionada con el trabajo (Gráfico 3) se obtuvo que fueron poco favorables en el 80% profesionales, identificándose, además, que es poco favorable en el 83% según el cansancio al final de la jornada, uso de todas las capacidades y energías, el trabajo perturba el estado de ánimo respectivamente. Resultados similares a los de Fernández M, Guadalupe S, Herrera J, Gavilanes V. quienes obtuvieron en su estudio realizado en Ecuador que un 30% de profesionales se encuentran insatisfechos lo cual revela la existencia de factores desfavorables en la dimensión tensión en el trabajo<sup>11</sup>. Según Rodríguez y colaboradores argumentaron que los estudios de Karasek han demostrado que este factor se presenta en las personas con mayor tensión laboral, es decir, las que tienen altas demandas laborales como mayor presión para trabajar y menor control sobre ellas<sup>27</sup>. Revelando que muchos de los profesionales se encuentran extenuados luego de una jornada laboral, donde sus diversas funciones le requieren el uso de todas sus energías y su capacidad para la solución ante cualquier problema que se les pueda presentar en el área donde se desempeñan, de esta forma se ven afectados los profesionales debido a que sienten que estas diversas situaciones afectan su estado de ánimo, su salud e inclusive las horas de sueño que tienen, repercutiendo dicha tensión en su salud tanto física como psicológica de cada profesional.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión competencia profesional (Gráfico 4) se evidencia que fueron poco favorables en un 73% de profesionales de enfermería, siendo poco favorable en el 75% que manifiesta disponer de pocos recursos materiales para el trabajo, en el

74% debido a que la competitividad le produce estrés o tensión y un 71% en el desempeño responsable y eficiente. A diferencia de Cárdenas A, Feliciano C. quienes obtuvieron en su estudio realizado en Lima que en relación a la dimensión competencia profesional en el 86% los factores condicionantes son favorables <sup>12</sup>. Según Martínez E. la competencia profesional, es un elemento importante en el desarrollo integral de los profesionales, a partir de un aprendizaje donde se engrandezcan las capacidades humanas, y se garantice un desempeño eficiente y responsable, se brinde el aumento de las posibilidades de realización personal y social de la persona<sup>10</sup>. La competencia profesional engloba los aspectos necesarios para un adecuado desempeño de la profesión, evidenciándose que muchos de los profesionales no disponen de los recursos materiales que son necesarios para la realización de sus funciones y poder desarrollar su trabajo tan bien como sería deseable, así mismo, se evidencia que entre los enfermeros existe una competitividad la cual exige a todos contar con la preparación necesaria para la realización de su trabajo.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión presión del trabajo (Gráfico 5) en 79% profesionales de enfermería es poco favorables según la dimensión presión del trabajo, identificándose que, es poco favorable en el 77% según la falta de tiempo para realizar su trabajo y el trabajo excesivo respectivamente. Resultado similar al de Martínez E. que obtuvo en su estudio realizado en Ica que los factores condicionantes en la dimensión presión por el trabajo son poco favorables en un 55%<sup>10</sup>. El trabajar bajo presión puede ser entendido como aquel que se lleva a cabo en condiciones desfavorables de tiempo o de sobrecarga de labores, y que requiere conservar la eficiencia, y no cometer errores<sup>10</sup>. Esta dimensión abarca la influencia que tiene el trabajo excesivo al que se encuentran expuestos los enfermeros debidos muchas veces a la demanda de pacientes en los diversas áreas y cuando los recursos humanos no son suficientes para cubrir dicha demanda, obteniendo que muchos de ellos no cuentan con tiempo suficiente para la realización de sus

actividades considerando que su trabajo es excesivo, el trabajar bajo presión constante puede producir un cuadro de estrés en el trabajador, y se presenta un mayor riesgo si la persona no se encuentra preparada o no sabe manejar bien el estrés.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión promoción profesional (Gráfico 6) en el 82% profesionales de enfermería es poco favorables, encontrándose que, es poco favorable en el 86% que manifiestan que cuentan con pocas posibilidades de promoción profesional, en el 81% debido al poco reconocimiento reconfortante que recibe, el 79% (84) según oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas. Resultados similares a los de Cárdenas A, Feliciano C. que obtuvieron en su estudio realizado en Lima que en la dimensión promoción profesional el 57% presento que los factores condicionantes de la satisfacción laboral son desfavorables<sup>12</sup>. Según Farranaga Y. la promoción profesional es muy importante porque se encuentra afianzado en el reconocimiento que llega a obtener un trabajador en su centro de labores, además de las diversas capacitaciones que son esenciales para su desarrollo profesional<sup>25</sup>. La promoción profesional hace evidencia a las posibilidades que tiene el trabajador para poder mejorar, tanto en lo profesional como en el reconocimiento por la labor que realiza, así mismo al no existir una capacitación constante en los profesionales sobre los diversos temas que van dándose a conocer día a día, estos pueden ver limitados sus conocimientos en nuevas técnicas o procedimientos a realizar. Considerándose un derecho del enfermero el poder postular y ocupar diversos puestos en la estructura orgánica de la profesión de enfermería incluyendo el ámbito de la gestión y la dirección mediante concursos, así mismo cada enfermero cuenta con la posibilidad de ascender de nivel en la carrera a lo largo de su vida profesional.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión relación interpersonal con sus jefes/as (Gráfico 7) en el 90% profesionales de

enfermería es poco favorables, identificándose que en el 90% (95) es poco favorable la relación cordial con su jefe/a. Resultados similares a los de Cárdenas A, Feliciano C. quienes obtuvieron en su estudio realizado que en la dimensión relación interpersonal con sus jefes/as el 65% presento factores condicionantes desfavorables<sup>12</sup>. Según Alles (2010): “En toda relación laboral, cada superior o jefe debe saber manejar dentro de sus equipos de trabajo la autoridad de la mejor manera”<sup>25</sup>. La existencia de una buena relación interpersonal en indispensable en un trabajo, debido a que favorece en el desarrollo personal de cada trabajador, obteniendo así la ayuda que necesita para poder adecuarse al ambiente donde labora y poder dar solución a diversos problemas que se puedan presentar. Cumpliendo un rol muy importante el clima organizacional, debido a que esta potencia la motivación que tiene cada profesional y ayuda a desarrollar tanto la creatividad como la innovación para el cumplimiento de sus funciones de cada enfermero, de esta forma, las relaciones interpersonales ayudan a mejorar el clima organizacional y es importante que cada profesional vea a su jefe como un amigo a quien poder expresarle libremente los diversos inconvenientes que pueda estar presentando.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión relación interpersonal con los compañeros (Gráfico 8) en el 87% profesionales de enfermería es poco favorables en la satisfacción laboral según relación interpersonal con los compañeros, siendo poco favorable según relación cordial con los compañeros de trabajo en un 87%. Resultados que se contraponen a los de Rodríguez A, Gómez P, Dios del Valle R. que obtuvieron en su estudio realizado en España que la satisfacción fue alta en esta dimensión, evidenciando que los factores condicionantes en la relación interpersonal con los compañeros fueron favorables en el 81.8%<sup>2</sup>. Según Cisneros C. los compañeros son una fuente de apoyo, quienes mejor pueden comprender diversas situaciones que se presentan ya que han pasado o pueden pasar por las mismas situaciones<sup>19</sup>. Según los datos obtenidos se

evidencia que las relaciones interpersonales entre compañeros no son tan buenas como sería deseable, siendo muy importante fomentar una buena atmósfera de trabajo que esté basada en el compañerismo y la colaboración para que el profesional pueda desempeñarse adecuadamente, contando con el apoyo ya la confianza de sus compañeros de trabajo. Por tanto, existe la necesidad de fortalecer dichos aspectos, a través de las jefaturas en razón a la mejora de las relaciones interpersonales.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión características extrínsecas de estatus (Gráfico 9) en el 78% profesionales de enfermería según características extrínsecas del estatus, identificándose que, es poco favorable en un 82% según independencia para organizar el trabajo, el 76% según sueldo idóneo. Resultados similares a los de Martínez E. que obtuvo en su estudio realizado en Ica una satisfacción baja que evidencia que los factores condicionantes son desfavorables en la dimensión características extrínsecas con un 50%<sup>10</sup>. Según Cisneros C. es la condición en la cual se le reconoce al trabajador un status fijo, teniendo en cuenta la autonomía que posee en una entidad y su ejercicio en el trabajo, está confirmado que mientras los profesionales estén más satisfechos se comprometen más con la labor que desempeñan<sup>25</sup>. Los resultados evidencian que los profesionales no se encuentran conformes con los salarios que perciben por su trabajo realizado, considerando que con este se solventan diversos gastos necesarios para el trabajador. Otro punto que también refleja disconformidad es con la autonomía que poseen para poder realizar su trabajo de la forma más apropiada para ellos, siendo fundamental que cada enfermero reciba por parte de sus superiores y de sus compañeros la confianza necesaria para realizar una buena toma de decisiones ante cualquier situación que se presente, fortaleciendo en sí mismo su seguridad y pro actividad.

Los factores condicionantes de la satisfacción laboral según dimensión monotonía laboral (Gráfico 10) fueron poco favorables en un 83% de los

profesionales, siendo poco favorables en el 88% según rutina laboral. Resultados similares a los de Martínez E. que obtuvo en su estudio realizado en Ica que los factores condicionantes fueron poco favorables en la dimensión monotonía laboral con un 50%<sup>10</sup>. Según Cifuentes J. cuando una persona realiza las mismas actividades durante todas sus jornadas puede sentirse insatisfecha y limitar su producción, esta circunstancia logra disuadir a la persona y disminuye su poder de innovación<sup>10</sup>. Los profesionales evidencian que la monotonía es uno de los principales factores que afectan su satisfacción, debido a que realizar las mismas funciones todos los días y por muchos años pueden producir diversos problemas, disminuyendo el rendimiento, produciendo que el profesional se desmotive y reduce su capacidad para la implementación de nuevas estrategias de trabajo. Siendo indispensable fomentar nuevos espacios donde los enfermeros desarrollen nuevas ideas y se establezcan objetivos alcanzables según su área de trabajo para mantenerlos motivados, así mismo recompensar las metas logradas con diversos incentivos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### A. Conclusiones

- Los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería de acuerdo a: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia laboral, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con sus compañeros, características extrínsecas del estatus, monotonía laboral son pocos favorables aceptándose la hipótesis alternativa planteada para estas dimensiones.
- Los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021, son poco favorables por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa planteada.

### B. Recomendaciones

- Implementar círculos de calidad programadas, incluyéndolos dentro de cronogramas a lo largo del año, donde se busquen soluciones a diversos problemas que se identifiquen en los profesionales con respecto al trabajo que realizan, dichos círculos beneficiaran en la identificación de deficiencias que existan entre los enfermeros en diversos temas. Así mismo, se sugiere la implementación de diversos talleres donde se fomentarán y fortalecerán las relaciones interpersonales existentes entre los compañeros y la que tengan con sus jefes con el fin de desarrollar un ambiente laboral óptimo, incluyendo capacitaciones constantes a lo largo del año en temas de actualidad que les proporcionen a los enfermeros nuevos métodos y técnicas para el desarrollo de sus labores.

- Proporcionar los resultados de la investigación a la institución correspondiente a fin mejorar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, haciendo participe a todos los profesionales de enfermería, con el fin de desarrollar un trabajo en equipo el cual contribuya al mejoramiento de los factores identificados que afecten la satisfacción, así mismo, fomentar la toma de decisiones y la adquisición de nuevos conocimientos que le permitan al enfermero un desarrollo y desempeño óptimo tanto a nivel personal como profesional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS. Acerca del programa de enfermería. Paho.org [texto en línea]. [25 Ene 2019] Disponible en: <https://www.paho.org/hq/index>.
2. Rodríguez-Alonso A, Gómez-Fernández P, Dios del-Valle- R. Estudio de la satisfacción laboral. Revista electrónica trimestral de Enfermería [archivo en pdf] 2017 [19 Abr 2018]; Volumen (47):15 Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/256641/213141>
3. Marín M. Anguiano A. Lizalde A. Lemus B. Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas. Revista iberoamericana de Producción y Gestión Educativa [archivo en pdf] 2015 [22 Ene 2020]; Volumen (02):16 Disponible en: [www.pag.org.mx](http://www.pag.org.mx) › index.php › PAG › article › download
4. Contreras V. Reynaldo G. Cardona A. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revi Cub Enf. [texto en línea] 2015 [22 Ene 2020]; Volumen (31) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu>
5. Quimis-Gonzales R. satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital. [Tesis de maestría] Ambato: UNIANDES; 2017. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS0082018.pdf>
6. Plascencia-Campos A, Pozos-Radillo B, Preciado-Serrano M, Vázquez-Goñi J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución. Rev. Cubana de Salud y Trabajo, [archivo en pdf]; 17(2):42-6. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>

7. INEI. Número de enfermeros según departamento. [archivo en Excel] 2017 [24 Ene 2020] Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/>
8. Carhuamaca-Tomas F. Nivel del síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un hospital. (Tesis de licenciatura) Lima: UPSJB; 2015. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/869/T-TPLE-Frank%20Jesus%20Carhuamaca%20Tomas.pdf?sequence=3&isAllowed>
9. Chero-Custodio J. Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería. (Tesis de especialidad) Trujillo: UNT; 2015 Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14245/2E%20297.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Martínez-Alvarado E. Factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería. (Tesis de licenciatura) Ica: UPSJB; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upripsjb/1656/T-TPLE-Erika%20Martinez%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Fernández M. Guadalupe S. Herrera J. Gavilanes V. satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. La U investiga [archivo en pdf]. 2016; 3 (1):152 Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5405/1/REVISTA%20La%20U%20Investiga%20Volumen%203%20N%C3%BAmero%201.pdf#page=138>
12. Cárdenas-López A. Feliciano-Sánchez C. Satisfacción laboral del enfermero un hospital (Tesis de licenciatura). Lima: UPCH; 2017. Disponible en: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion\\_CardenasL%C3%B3pez\\_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion_CardenasL%C3%B3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. Chávez-Sánchez D, Ríos-Lozano K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en un Hospital (Tesis de licenciatura). Trujillo: UPAO ; 2015. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/51279946.pdf>
14. Mancilla-Huallpa L, Olarte-Breña I. estudio transversal sobre Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería (Tesis de licenciatura). Perú: UNH; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/466>
15. Flores E. Factores condicionantes de la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital ESSALUD [Tesis de licenciatura]. Chíncha: UPSJB; 2016. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe>
16. Parra-Lupis S. Paravic-Kooh T. Satisfacción laboral en enfermeras/os del sistema de atención médica de urgencia [texto en línea]. 2002; 8 (2) Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005%20Parra%20S.%20Paravic%20T](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005%20Parra%20S.%20Paravic%20T).
17. Rivera-Delgado E. Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención [Tesis de licenciatura]. Huánuco: UDH; 2017. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/404/RIVERA%20DELGADO%2C%20ELIZABETH%20SHERLEY%20%20%20%20%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Roth-Li E. Pinto-Bellido B. Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras [archivo en pdf]. 2016; 8 (2):38 Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v8n2/v8n2a04.pdf>

19. Cisneros-Centeno C. estudio Transversal de la Satisfacción laboral del personal de enfermería (tesis de maestría) México: UASLP; 2011. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx>
20. Casana-Rubio M. Satisfacción laboral en trabajadores (Tesis de licenciatura). Trujillo: UPAO; 2015. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/>
21. Valdez-Antezana B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud (Tesis de licenciatura). Lima: URP; 2016. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/>
22. Santa María L. Prieto A. Pachón A. Molano M. Castiblanco Rodríguez E. Afectaciones del abandono en seis personas de la tercera edad [tesis de licenciatura]. Bogotá: UNAD; 2010. Disponible en: <http://repository.unad.edu.co>
23. Vásquez-Sosa S, Satisfacción laboral del profesional de enfermería [tesis de licenciatura] Lima: UNMSM; 2006. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez\\_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Solano S. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Cuid [Archivo en pdf]. 2010 [18 Abr. 2018]; (1): 53-62. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/270408360\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_en\\_Profesionales\\_de\\_Enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/270408360_Satisfaccion_Laboral_en_Profesionales_de_Enfermeria)
25. Fanarraga-Roncero Y. satisfacción laboral de los profesionales de enfermería [Tesis de licenciatura] Chíncha: UPSJB; 2016. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1231/T-TPLE->

Yoselin%20Lisbet%20Fanarraga%20Ronceros.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Nava-Galán G, Pérez-López M, Hernández-Ramírez M, Matus-Miranda Reyna. EtAl. Satisfacción laboral del profesional de enfermería UNEO-UNAM [archivo en pdf]. 2012; Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2012/eu121b.pdf>
27. Artazcoz-Lazcano L, Cruz-Cubells J, Moncada-Lluís S, Sánchez-Miguel A. Estrés y tensión laboral en enfermeras de un hospital. Arch Prev Riesgos Labor [archivo en pdf]. 1998; 4(1):151-160 Disponible en: [http://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=2&i=863](http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=863)
28. Ayvar-Polo G. Nivel de estrés laboral de las enfermeras (Tesis de licenciatura) Perú; UNMSM 1989 Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
29. Ley General del Trabajo [Texto en línea]. Perú [Fecha de acceso 18 de mayo de 2018] Disponible en: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/ley-general/texto.pdf>
30. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo [Texto en línea]. Perú [Fecha de acceso 27 de setiembre de 2020] Disponible en: [http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20\\_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

31. Ley del Trabajo del Enfermera (o) [Texto en línea]. Perú [Fecha de acceso 27 de setiembre de 2020] Disponible en: [http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
32. Carillo-Algarra A, García-Serrano L, Cárdenas-Orjuela C, Díaz-Sánchez I, Yabrudy-Wilches N. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. Rev. Enfermería global [archivo en pdf] 2013 [31 Ene. 2020]; Vol. 32: 346-357. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n32/revisiones5.pdf>
33. Sampieri-Hernández R, Collado-Fernández C, Lucio-Baptista P. Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana [archivo en pdf]. 2014 [24 Mar. 2020] 6(4):4-5 Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
34. Salinas P. Metodología de la investigación científica. Venezuela: DIC, MSc; 2010. Disponible en: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/>
35. García C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev. Latino-Am. Enfermagem [archivo en pdf]. 2013; 21 (6):1314-20 Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es\\_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf)
36. Malhotra Metodología de la investigación [archivo en pdf]. 2004 [18 Abr. 2020] Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lni/carabarin\\_m\\_a/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/carabarin_m_a/capitulo3.pdf)

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b></p> <p>•¿Cuáles son los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>•Relacionar los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe el análisis de la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>•Existirán los factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ica, 2021 según dimensiones: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción</p>	<p>Factores condicionantes de la satisfacción laboral</p> <p>Definición conceptual “La satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos”. De modo que la satisfacción laboral se explica por diversos factores.</p>	<p>El estudio es de enfoque cuantitativo, aspecto que según Hernández y cols (2014): “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.”<sup>33</sup>. En resumen, el enfoque cuantitativo brinda datos que son mostrados en forma numérica haciendo uso de estadísticas y porcentajes, estos datos son obtenidos de las diversas encuestas aplicadas. Es descriptivo.</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>La población de estudio estuvo conformada por</p>



<p>interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral?</p>		<p>profesional, relación interpersonal con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonía laboral.</p>	<p><b>Definición operacional</b> Son condiciones que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ica, los que serán evaluados a través de un cuestionario, cuyos valores finales serán favorables, poco favorables y desfavorables.</p>	<p>110 enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Ica en los diferentes servicios, de las cuales se tomó una muestra no probabilística de 106 profesionales de enfermería, dicha muestra fue contemplada en vista de la dificultad que se tuvo para la recolección de datos de forma presencial.</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b> Enfermera y/o enfermero que acepten formar parte del estudio.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b> Enfermera y/o enfermero que se encuentren de vacaciones o de licencia por enfermedad.</p>
---	--	--	--	---

## INSTRUMENTO:



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ICA, 2021”**

Solicito su participación, los datos obtenidos serán de mucho valor e importancia para el presente trabajo. Esta información será confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Le agradeceré su valiosa contribución.

#### **I. DATOS GENERALES**

1. Edad: \_\_\_\_ años
2. Sexo:           a) Femenino           b) Masculino
3. Estado civil:   a) Soltero (a)   b) Casado (a)   c) Conviviente  
                          d) Divorciado (a)   e) Viudo (a)
4. Procedencia:   a) Chincha           b) Pisco           c) Cañete
5. Condición laboral: a) Nombrado (a)   b) Contratado(a)   c) Contrato CAS  
                                  d) Terceros
6. Tiempo de servicio:   a) Menos de 1 año   b) De 1 a 5 años   c) 6 – 10 años  
                                  d) De 11 a más

II. Marque con una (X) la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta.

ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>					
1) En mi trabajo no me encuentro muy satisfecho.					
2) Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
3) Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
4) No estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
<b>TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO</b>					
5) Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
6) Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.					
7) Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
8) Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
9) Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.					
<b>COMPETENCIA LABORAL</b>					
10) Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
11) Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					

12) Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
<b>PRESIÓN DELTRABAJO</b>					
13). Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
14) Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.					
<b>PROMOCION PROFESIONAL</b>					
15) Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
16) Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo no es muy reconfortante.					
17) No tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
<b>RELACION INTERPERSONAL CON SUS JEFES/AS</b>					
18)La relación con mi jefe/a no es muy cordial					
19) No estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo.					
<b>RELACION INTERPERSONAL CON SUS COMPAÑEROS</b>					
20) Las relaciones con mis compañeros no son muy cordiales.					
<b>CARACTERISTICAS EXTRINSECAS DEL ESTATUS</b>					
21) Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
22) El sueldo que percibo no es muy adecuado					
<b>MONOTONIA LABORAL</b>					
23) Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
24) Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					