

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias de la salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Sección de Segunda Especialidad**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA RELACIONADO  
CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II ESSALUD  
MOQUEGUA, 2011**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Lic. Diana Rosío Flores García**

**Para Optar el Título de Segunda Especialidad en**

**Centro Quirúrgico**

**Tacna - Perú**

**2012**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias de la salud**

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Sección de Segunda Especialidad

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA RELACIONADO  
CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II ESSALUD  
MOQUEGUA, 2011**

**TESIS**

Presentado por:

**Lic. Diana Rosío Flores García**

Para Optar el Título de Segunda Especialidad en  
Centro Quirúrgico

Aprobado por; \_\_\_\_\_ ante el siguiente jurado:

\_\_\_\_\_  
**Mgr. Elena Cachicatari Vargas**  
Presidenta

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Nora Vela Paz**  
Miembro del Jurado

  
\_\_\_\_\_  
**Mgr. Carla Mori Fuentes**  
Miembro del Jurado

\_\_\_\_\_  
**Lic. Esp. María Maquera Calle**  
Asesora

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres por su interminable apoyo en todo momento y son quienes también impulsaron para la realización de este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Dios,**

Por acompañarme todos los días.

Por ser el motivo que me impulsa ha

ser cada día mejor.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>RESUMEN</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>CAPITULO I</b> <b>INTRODUCCION</b>	
1.1 Planeamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.4 Hipótesis.....	3
1.5 Justificación.....	3
<b>CAPITULO II</b> <b>MARCO TEORICO</b>	
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Fundamentos Teóricos.....	7
<b>CAPITULO III</b> <b>MATERIAL Y METODOS</b>	
3.1 Tipo de investigación.....	22
3.2 Población y muestra.....	22
3.3 Variables de estudio.....	23
3.4 Técnicas y recolección de datos.....	25
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	26
<b>CAPITULO IV</b> <b>RESULTADOS</b>	
4.1 Presentación de cuadros.....	28
4.2 Discusión.....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68

## RESUMEN

La presente investigación se basa en un estudio de tipo descriptiva relacional, que busca determinar los Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital II EsSALUD- Moquegua, 2011. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores asistenciales tanto profesionales y técnicos que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico a quienes se les aplicaron los dos instrumentos. Cuestionario de satisfacción laboral y el Encuesta de factores psicosociales. La investigación se realizó entre los meses de Noviembre y Diciembre del 2011. El estudio permitió determinar que existe una influencia entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del centro quirúrgico. Asimismo que los niveles de satisfacción laboral son bajos en la presente investigación por lo que podemos afirmar que los trabajadores asistenciales de Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud -Moquegua tienen bajo desempeño laboral debido a las exigencias y presiones de su entorno, optando conductas menos positivas ante tales presiones, no logrando alcanzar el éxito de sus objetivos debido a la dificultad para actuar con liderazgo, trabajo cooperativo con los demás (trabajo en equipo) así como entablar relaciones sociales positivas y afectivas. Finalmente al término de la investigación se puede decir que ha altos niveles de riesgo de factores psicosociales son bajos los niveles de satisfacción laboral.

Palabras claves: Factores de Riesgos Psicosociales, Satisfacción Laboral.

## **ABSTRACT**

The present research is based on a study of relational descriptive type, which seeks to determine the risks the nurse psychosocial associated with the level of job satisfaction of the surgical center of Hospital II EsSALUD - Moquegua, 2011. The sample consisted of 30 workers assistance both technical and professional working in the service of surgical center to those who applied the two instruments. Job satisfaction questionnaire and the survey of psychosocial factors. The research was conducted between the months of November and December of 2011. The study allowed determining that there is among the factors influence psychosocial and job satisfaction in health care staff of the surgical Center. Also that job satisfaction levels are low in the present research for what it can say that health care workers in surgical center of the Hospital II Essalud - Moquegua they have under labor performance due to the demands and pressures of their environment, choosing less positive behavior before such pressures, not reaching the success of their objectives due to the difficulty to act with leadership, work cooperative with others (team work) as well as engage in positive and affective social relationships. Finally to the end of the investigation it can be said that it has high levels of risk of psychosocial factors are low levels of job satisfaction.

Keywords: psychosocial risks factors, labor satisfaction.

## INTRODUCCION

La población trabajadora está expuesta a un conjunto de riesgos psicosociales específicos en el ambiente de trabajo, los cuales varían según el rol que desempeña. Estos riesgos psicosociales están ligados a la génesis de los conflictos organizacionales, malas relaciones interpersonales (exigencia del entorno laboral) y a la ocurrencia de accidentes de trabajo, pudiéndose establecer claramente la relación causa efecto entre el ambiente laboral y el desarrollo de una buena satisfacción laboral.

El desconocimiento de los aspectos ocupacionales del trabajador da origen a las enfermedades profesionales que ha conllevado no solamente un notable desmejoramiento en la calidad de vida y en la salud de ellos, sino también perjuicios a las mismas instituciones a la cual pertenecen, por el mayor índice de ausentismo y el menor rendimiento de los trabajadores.

La Constitución establece que el trabajo es objeto de atención prioritaria por el Estado y que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador (Art. 23°). Al ser el derecho a la salud un derecho de categoría constitucional; no es legalmente permitido que el desempeño del trabajo genere un perjuicio o un riesgo a la salud del trabajador. Así pues, que de la efectiva elaboración de un panorama de factores de riesgo, se pueden obtener grandes beneficios como son: aumento del nivel de salud de todas las personas de una empresa; efectivo manejo de los recursos destinados a la salud ocupacional; aumento de la calidad y la productividad de empresa; satisfacción en general. La presente investigación consta de 4 capítulos: el primero encontramos nuestra enunciado del problema es influencia Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital II ESSALUD- Moquegua, 2011. El capítulo dos marco teórico se desarrolla los antecedentes, el capítulo tres contempla material y métodos el cual hace la definición utilizados dentro de la



investigación. El capítulo cuatro está relacionado con los resultados es decir la metodología a seguir para la obtención de los datos demostrativos a donde se llega.

## CAPITULO I

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los factores psicosociales son uno de los temas de mayor atención y preocupación que han generado desde finales del siglo pasado dentro del rubro de la salud, seguridad e higiene ocupacional. Según Pando (2006), las investigaciones realizadas en muchos países, tanto industrializados como no industrializados, han suministrado durante las últimas décadas una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984: 3), se ha definido a los factores psicosociales como "las interacciones entre el contenido, la organización, gestión del trabajo y condiciones ambientales, por un lado; las funciones y necesidades de los trabajadores, por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia tanto para la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia". Frecuentemente debe identificarse la satisfacción laboral con la moral del trabajo, no obstante, este último es un concepto más grupal que individual e implica que varias personas compartan un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo (García, 2000).

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan, tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida en el trabajo y la satisfacción laboral, las condiciones del trabajo, las

relaciones interpersonales y los beneficios laborales son condicionantes para el mejor o menor desempeño de sus laborales en centro quirúrgico. (Sonis, A., 1976). Por otro lado, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo -teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa- agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos (Thereau, J., 1987; Pearson & Chong, 1997).

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores psicosociales de la enfermera que se relaciona con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del hospital II ESSALUD -Moquegua?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Determinar los Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del Hospital II ESSALUD- Moquegua, 2011.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar cuáles son los factores de Riesgos psicosociales de la enfermera de centro quirúrgico del Hospital II ESSALUD- Moquegua, 2011.

- Establecer el nivel de satisfacción laboral de la enfermera de centro quirúrgico del Hospital II ESSALUD-Moquegua, 2011.
- Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el nivel de satisfacción laboral.

#### **1.4 HIPOTESIS**

Los riesgos psicosociales están relacionados con los niveles de satisfacción laboral del centro quirúrgico del hospital II ESSALUD-Moquegua.

#### **1.5 JUSTIFICACION**

Es importante tener en cuenta que los riesgos psicosociales abarcan una serie de factores el cual es necesario identificarlos, ya que intervienen en la satisfacción laboral de la enfermera en centro quirúrgico, siendo estos factores y el nivel de satisfacción en el trabajo predeterminantes en el desempeño laboral.

Este trabajo se realiza por que ha ido aumentado los riesgos psicosociales, y hay claros indicios de su presencia de acuerdo a la diversa situación de enfermería lo que ocasiona: estrés, ansiedad, etc. de ahí deriva también la necesidad de investigar sobre la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene que ver con la calidad de vida del trabajador con la organización en sí, y

como efecto final con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho también tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental. Por lo expuesto anteriormente con el término de este estudio, se lograra mejorar la carrera profesional de enfermería en cuanto al cuidado del paciente siendo este eficiente y oportuna.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

Luego de realizar la revisión de antecedentes se han encontrado algunos estudios relacionados. Así tenemos que:

Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic, Chile 2003, realizaron un estudio de tipo descriptivo y correlacional, sobre nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile, concluyendo entre otros que las enfermeras de hospitales privados están más satisfechas que las enfermeras de los hospitales públicos en este aspecto, y presentan diferencias significativas y altamente significativas en casi la totalidad de los ítems de la subescala aplicada. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Ellas identifican su lugar de trabajo como riesgoso e inadecuado, el que es además asociado a falta de preocupación por su salud y seguridad de parte de la institución donde laboran.

Sarella Parra I. h.y Sofia Zevallos, Lima Perú 2004, realizaron un estudio de tipo descriptivo y correlacional, sobre satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de

urgencia en el hospital dos de mayo, concluyendo que La variable predictiva *actividades del trabajo* es la que produce mayor satisfacción a las/os enfermeras/os del hospital dos de mayo participantes en el estudio, percibiéndolas como útiles y satisfactorias. Consideran que las actividades que mayor satisfacción les proporcionan son aquellas que se engloban en la función de atención directa del paciente. Se destacan, también, algunas actividades mencionadas por las/os enfermeras/os, que no guardan ninguna relación con la profesión y que les producen gran insatisfacción, tales como: llevar a reparar los móviles, aseo de móviles y aseo de la residencia.

Carlos E. Briseño Briseño, Ramón Nicasio Herrera Herrera, Julio Enrique Enders Ender, Alicia Ruth Fernández, Tucuman 2005, realizaron un estudio de tipo descriptivo relacional, sobre Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral del Hospital Angel C.2005, concluyendo que salario” y “posibilidades de ascenso” son las que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería que participó en el estudio, lo que indicaría frustración debido al escaso reconocimiento por el trabajo realizado y las bajas posibilidades de crecimiento laboral. Al respecto Locke (1976) señala que la gratificación laboral es una necesidad que guarda relación con la percepción de equidad y justicia laboral. Los hallazgos del presente trabajo también coinciden con los encontrados por Westawey (1996), Paravic (1998) y Courtney (2001) quienes concluyeron que las promociones y remuneraciones son aspectos del trabajo que más insatisfacción producen en el personal de enfermería.

## **2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS**

El presente proyecto de investigación se fundamenta en las bases conceptuales: Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral.

### **CONCEPTOS BÁSICOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).<sup>1</sup>

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental(2003).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> TOCAGNI HECTOR. <http://sincronia.cucsh.udg.mx/leal03.htm>

<sup>2</sup> ASUN, ALFARO Y MORALES, 1994. Universidad Diego Portales Chile



## **Factores relacionados al medio laboral**

- **Condiciones Ambientales** : Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico, nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias, ambiente termo higrométrico, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador.
- **Diseño del puesto del trabajo**: Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

## **Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

- **Pausas y descansos**: Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador,

repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

- **Horarios de trabajo:** Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.
  
- **Turnos rotativos:** En muchos lugares se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores.
  
- **Funciones y tareas:** Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.
  
- **Ritmo de trabajo:** El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las

normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

- **Monotonía:** El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo
  
- **Autonomía:** La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.
  
- **Carga Mental:** La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002). Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

- **Formación:** Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, 2001a).<sup>3</sup>
  
- **Comunicación informal:** La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.
  
- Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación (INSHT, 2001a).<sup>4</sup>
  
- los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral.

---

<sup>3</sup> <http://www.down21.org/act-social/relaciones/1-h-socilaes/definic-clasific.htm22>

<sup>4</sup> <http://www.cipag.org/doment618n.htm>

- **Estilo de mando:** El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o "laissez faire" y el democrático o participativo.
- **Participación en la toma de decisiones:** La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.
- **Condiciones de empleo:** La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y

la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

## **TIPOS DE RIESGOS**

Los riesgos se pueden clasificar en:

### **1. Riesgos Físicos.**

- Ruido.
- Presiones.
- Temperatura.
- Iluminación.
- Vibraciones
- Radiación Ionizante y no Ionizante.
- Temperaturas Extremas (Frío, Calor).
- Radiación Infrarroja y Ultravioleta.

### **2. Riesgos Químicos**

- Polvos.
- Vapores.
- Líquidos.
- Disolventes.

### **3. Riesgos Biológicos**

- Anquilostomiasis.
- Carbunco.
- La Alergia.
- Muermo.
- Tétanos.
- Espiroquetosis Icterohemorrágica.

4. Riesgos Ergonómicos.

5. Riesgos Psicosociales: Stress.

## **SATISFACCION LABORAL**

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).<sup>5</sup>

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la

antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).<sup>6</sup>

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-jaime\\_alfaro02.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-jaime_alfaro02.htm).

<sup>6</sup> [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

<sup>7</sup> <http://www.satisfaccionl/2520laboral.htm>



Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).<sup>8</sup>

## **DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

---

<sup>8</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> <http://www.psico.uniovi.es/REMA/v8n1/herencia.pdf>

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).<sup>10</sup>

## **MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado.

---

<sup>10</sup> <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo12.shtml>

Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aun este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede

percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permítete reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional (Wexley y Yuki, 1990).<sup>11</sup>

## **MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Existen cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

---

<sup>11</sup> [www.sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://www.sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

- **Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- **Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- **Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

## **CAPITULO III**

### **MATERIAL Y METODOS**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de investigación del presente trabajo es DESCRIPTIVA RELACIONAL porque se juega un rol determinante causal entre una y otra variable.

#### **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

El tamaño de muestra es de 30 trabajadores asistenciales que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital II ESSALUD Moquegua, tomando en cuenta los criterios establecidos, se obtuvo con la aplicación del siguiente diseño de tamaño muestra:

##### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores asistenciales del centro quirúrgico.

##### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores administrativos.
- Trabajadores asistenciales de otras áreas.

### 3.3 VARIABLES DE ESTUDIO

Variable Independiente.

Variable dependiente.

#### 3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:RIESGOS PSICOSOCIALES

##### Indicadores

- a) **Fatiga Mental:** Exceso de carga mental.
- b) **Accidente Laboral:** Sucesos repentino no deseados que producen consecuencias negativas y muchas veces graves en las personas, en las instalaciones por la maquinaria o en el trabajo que se esté realizando.
- c) **Salud Psicológica:** Es el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.
- d) **Sobrecarga De Rol:** Es el conjunto de requerimientos psico-físico a los que va sometido la persona a lo largo de su jornada laboral.
- e) **Condiciones Del Trabajo:** Las condiciones de trabajo son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.



- f) **Satisfacción Laboral:** La satisfacción es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, que se expresa en medida a que se acomoda a las condiciones del trabajo, los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por el mismo.
- g) **Ambigüedad Del Rol:** El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados.

### **3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL**

- Identificación institucional.
- Positivo comportamiento organizacional.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Satisfacción en el trabajo

### 3.4 TECNICAS Y RECOLECCION DE DATOS

1. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta y un test, dándose esta en dos modalidades, la primera consistió en reunir a los trabajadores en un ambiente, previa autorización, se dio a conocer el motivo de la presencia de los investigadores y la importancia de su colaboración para la aplicación del instrumento.
2. Se repartieron las encuestas, se les explicó detalladamente las instrucciones para el correcto llenado de las mismas, para ello se procedió a verificar que los participantes comprendieran el procedimiento antes del llenado.
3. Se indicó la hora de inicio de llenado, controlando el tiempo para la aplicación de cada una de las encuestas, durante este proceso se presentaron diversas interrogantes las cuales fueron absueltas durante todo el proceso de aplicación de las mismas (todo el proceso se realizó tomando en cuenta las normas establecidas por los autores).
4. Al término de las encuestas se procedió a verificar el correcto llenado de cada una de las encuestas, si faltaban datos o llenar algunos ítems se pidió a los participantes completarlos. Al culminarlos totalmente se procedió a recoger las encuestas y a agradecer la colaboración de cada uno de los participantes.

5. Durante el proceso de recolección de datos se aplicaron un determinado número de encuestas de manera individual.
6. Al término del proceso de recolección de datos se procedió a la selección de las encuestas según el criterio establecido en el estudio, posteriormente se procedió con la calificación, la interpretación y la tabulación respectiva.

### 3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

#### 3.5.1 PROCESAMIENTO Y ANALISIS ESTADISTICO DE DATOS

- a) **Estadística descriptiva:** frecuencias y porcentajes.

Porcentaje:  $P = \frac{X}{N} \times 100$

N

**Donde:** X = Número de casos.

N = Tamaño de muestra.

- b) **Estadística inferencial:**

- Prueba estadística Hi- cuadrada.

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

**Donde:**  $O_{ij}$  = N° de casos observados

$E_{ij}$  = N° de casos esperados

$c$  = N° de filas

$f$  = N° de fila

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 PRESENTACION DE CUADROS ESTADISTICOS**

En el capítulo se presentaran los cuadros estadísticos descriptivos y gráficos que corresponden a la información obtenida como resultado de la investigación y los análisis de los cuadros que a continuación se detalla.

## CUADRO N° 1

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LIBERTAD PARA DECIDIR COMO HACER SU PROPIO TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Libertad para Decidir	F	%
Muy malo(--)	10	33,33%
Malo-No(-)	4	13,33%
Regular	6	20%
Bueno-Sí(+)	10	33,33%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

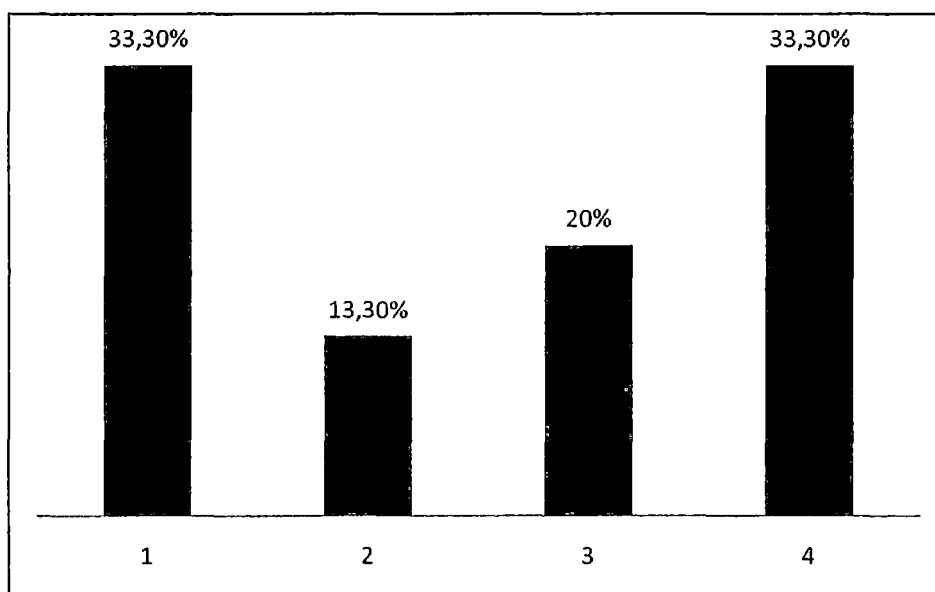
**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### Descripción:

- En el presente cuadro el 33,3% dice que tiene muy mala libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo, mientras el otro 33,3% manifiesta que si tiene esa libertad habitualmente.
- El 20% cuando la tarea se lo permite y el 13,3% que no tiene libertad para decir cómo hacer su propio trabajo.

### GRAFICO N°01

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LIBERTAD PARA DECIDIR COMO HACER SU PROPIO TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



Fuente: Cuadro N°1

## CUADRO N°2

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN EXISTENCIA DEL BUZÓN DE SUGERENCIA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Existencia de buzón	F	%
Muy malo(--)	14	46,60%
Malo - No (-)	2	6,60%
Regular	5	16,60%
Bueno-Si(+)	19	30%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

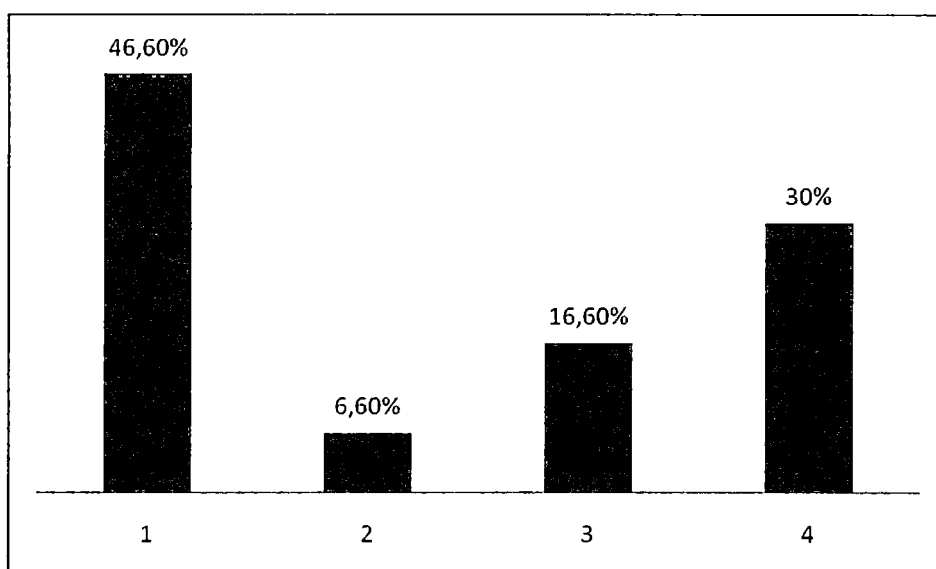
#### **Descripción:**

El 46,6% refieren que es muy malo que no exista un buzón de sugerencia y/o reclamos en su centro de trabajo, mientras el 30% refieren que sería bueno la existencia de una buzón de sugerencias, el 16,6%, refieren que probablemente pueda haber un buzón de sugerencia y solo el 6,60% afirman que no debe haber buzón de sugerencias y reclamos en su centro de trabajo.



## GRAFICO N°02

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN EXISTENCIA DEL BUZÓN DE SUGERENCIA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.



Fuente: Cuadro N°2

### CUADRO N°3

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE EJERCER EL CONTROL SOBRE SU RITMO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Control de ritmo de trabajo	F	%
Muy malo(--)	12	40%
Malo -No(-)	3	10%
Regular	4	13,30%
Bueno-Si(+)	11	36,60%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

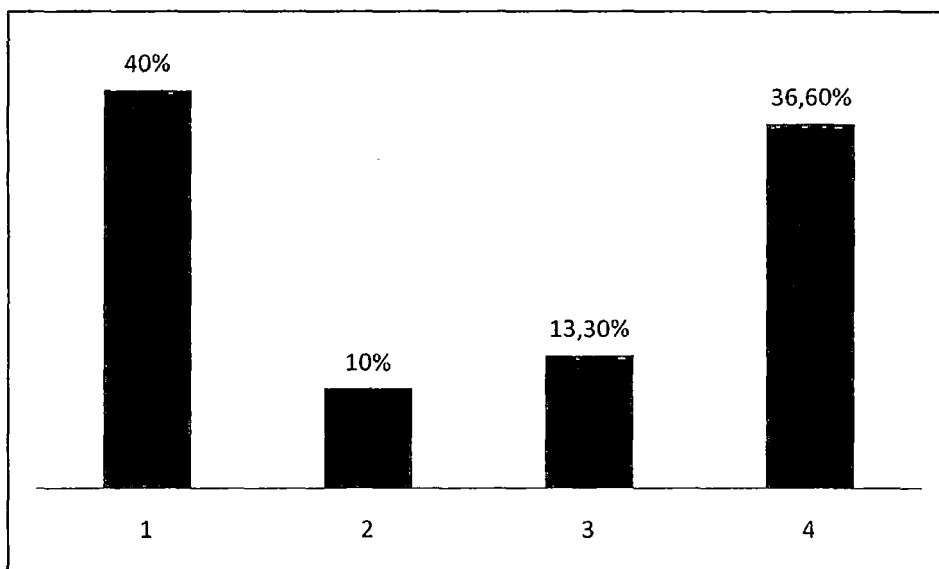
**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### **Descripción:**

El 40% refiere que el trabajador tiene muy mala posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo, mientras que el 36,6% si puede adelantar el trabajo para luego tener más tiempo de descanso, el 13,3 % es regular la posibilidad de ejercer control sobre su ritmo de trabajo y el 10% refiere que no tiene posibilidad de ejercer el control su ritmo de trabajo.

**GRAFICO N°03**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE EJERCER EL CONTROL SOBRE SU RITMO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°3**

#### CUADRO N°4

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE LA INFORMACION DE LOS MEDIOS NECESARIOS (EQUIPO QUIRÚRGICO, MATERIALES, ETC.) EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**

<b>El trabajador dispone de información</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy malo(--)	11	36,60%
Malo -No(-)	13	43,30%
Regular	3	10%
Bueno-Si(+)	3	10%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

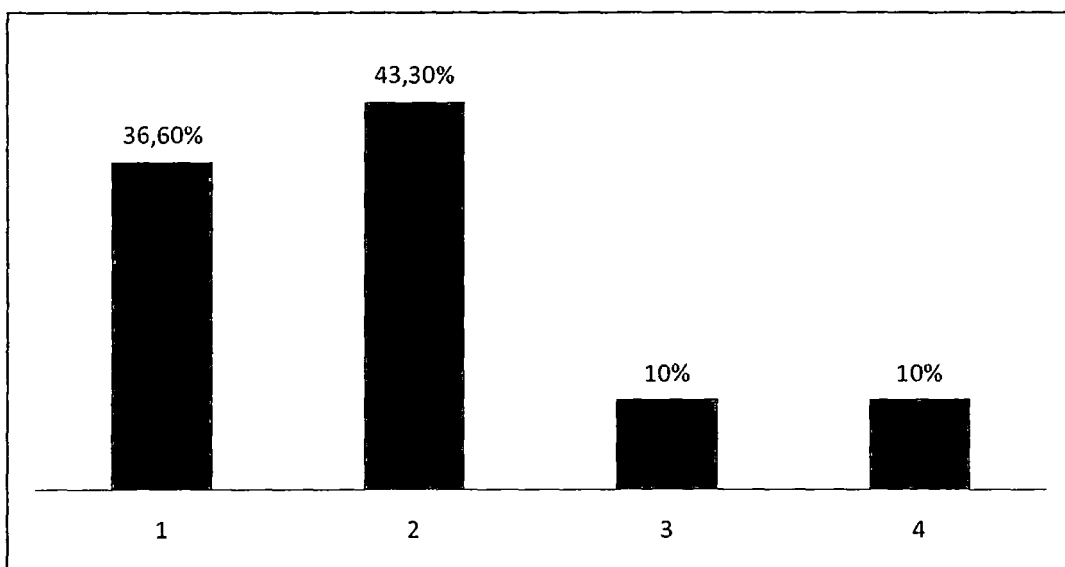
**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

**Descripción:**

El 43,3% refiere que no dispone de la información y de los medios necesarios (equipo y materiales etc) para realizar su tarea en centro quirúrgico. Mientras que el 36,6 % es muy mala la disponibilidad de información ni medios necesarios, el 10% elijen como regular la disponibilidad de información y medios necesarios, mientras que el otro 10% si dispone de la información y de los medios necesarios.

### GRAFICO N°04

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE LA INFORMACION DE LOS MEDIOS NECESARIOS (EQUIPO QUIRÚRGICO, MATERIALES, ETC.) EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



Fuente: Cuadro N°4

**CUADRO N°5**  
**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA INFORMACION DE LOS RIESGOS GENERALES Y ESPECÍFICOS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**

Información de riesgos	F	%
Muy malo(--)	21	70%
Malo-No (-)	2	6,60%
Regular	3	10%
Bueno-Si(+)	4	13,30%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

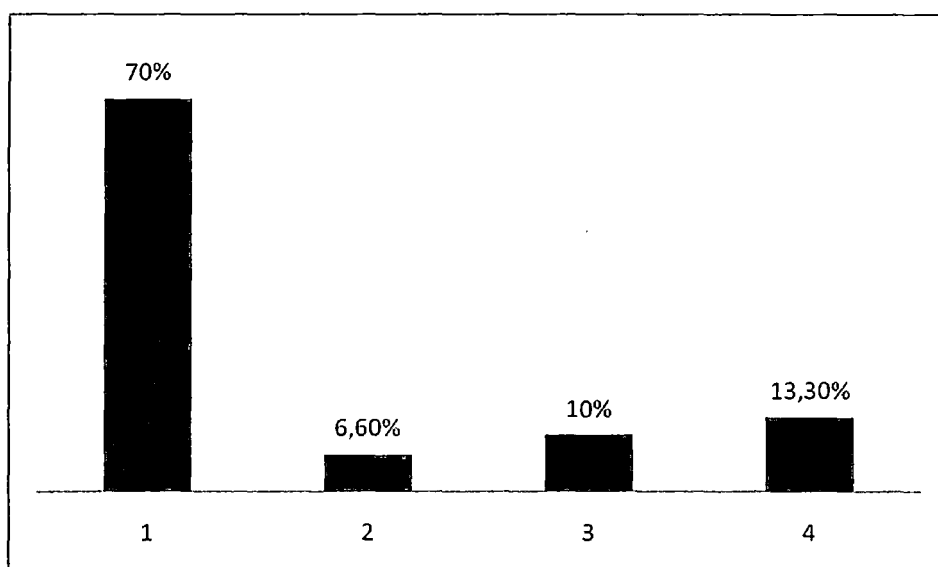
**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

**Descripción:**

El 70% afirman que de ninguna manera se les informa de los riesgos generales y específicos en centro quirúrgico, cuando incorporan nuevos trabajadores. Mientras que el 13,3% dicen que si hay información de los riesgos generales, el 10% es regular la información y un 6,6% que no se les informa de los riesgos generales y específicos en centro quirúrgico.

### GRAFICO N°05

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA INFORMACION DE LOS RIESGOS GENERALES Y ESPECÍFICOS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



Fuente: Cuadro N°5

## CUADRO N°6

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN NECESIDAD DISPONIBILIDAD DE AYUDA DEL JEFE Y COMPAÑEROS DE LABORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Necesita ayuda	F	%
Muy malo(--)	8	26,60%
Malo (-)	8	26,60%
Regular	8	26,60%
Bueno(+)	6	20%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

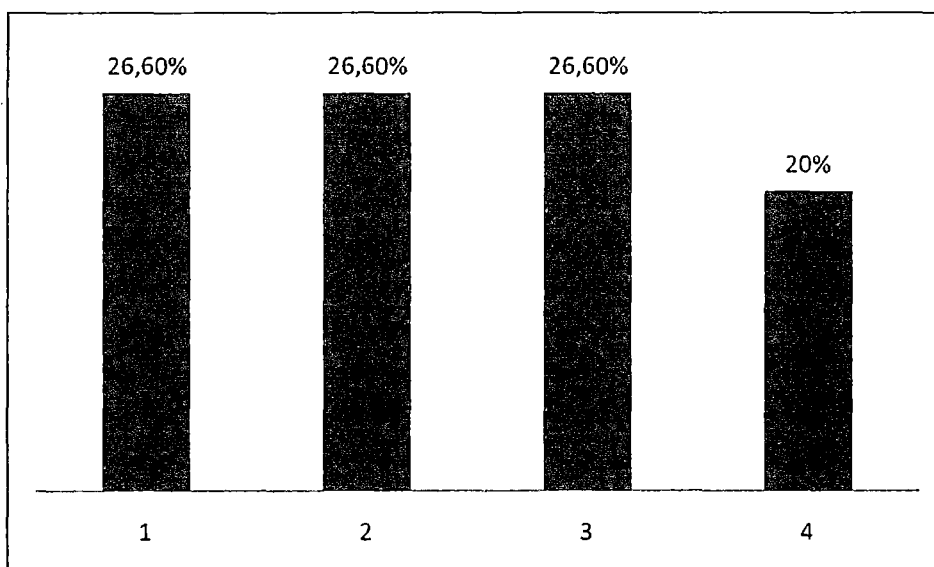
#### **Descripción:**

El 26,6% refiere que ante cualquier duda acude a su jefe y la ayuda que este brinda es mala. Otro 26 % acude al compañero del servicio y la ayuda que le brinda es muy mala y el otro 26 % refiere que acude al compañero pero la ayuda es regular, mientras el 20% refiere que acude al compañero y la ayuda que este brinda es buena.



### GRAFICO N°06

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN NECESIDAD DISPONIBILIDAD DE AYUDA DEL JEFE Y COMPAÑEROS DE LABORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°6**

## CUADRO N°7

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE MANTENER RELACIONES AMISTOSAS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Relaciones Amistosas	F	%
Muy malo(--)	3	10%
Malo-No (-)	6	20%
Regular	9	30%
Bueno-Si(+)	12	40%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### **Descripción:**

En un 40% de los encuestados refieren que si hay posibilidades para llevar un ambiente grato en el trabajo.

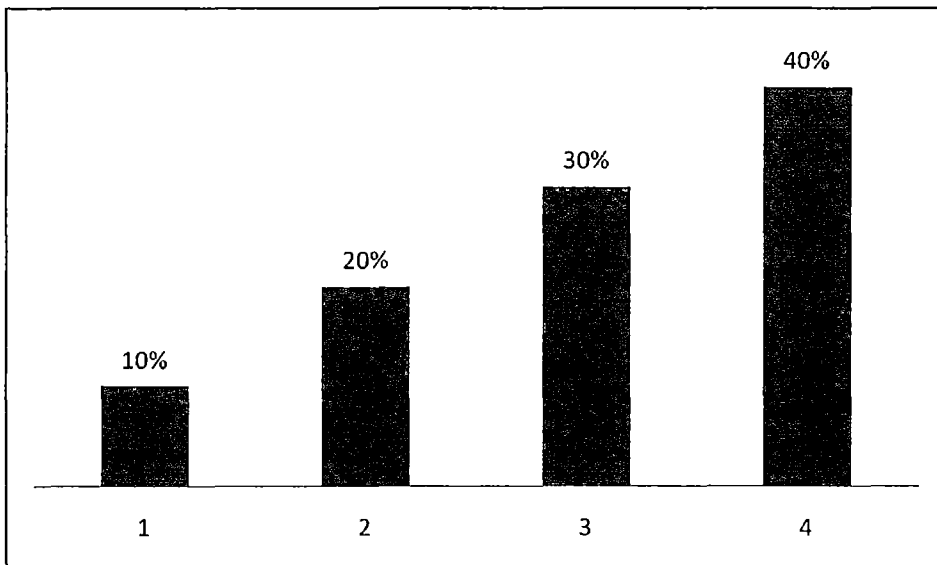
Un 30% las posibilidades que las relaciones sean amistosas es regular.

El 20% refieren que no es posible la existencia de relaciones amistosas.

Mientras el 10 % refieren que son muy malas las posibilidades las relaciones de amistad.

**GRAFICO N°07**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA POSIBILIDAD DE MANTENER RELACIONES AMISTOSAS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°7**

## CUADRO N°8

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN EL RESULTADO DE SU TRABAJO Y CORRECCION DE ERRORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Resultado de trabajo	F	%
Muy malo(--)	12	40%
Malo-No (-)	4	13,30%
Regular	8	26,60%
Bueno-Si(+)	6	20%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### **Descripción:**

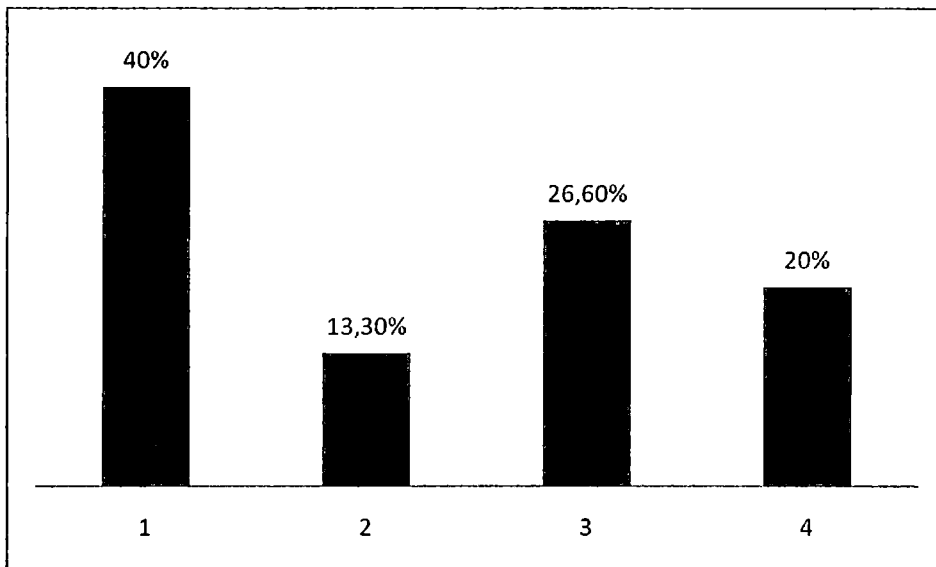
Con un 40% de los trabajadores controla muy mal el resultado de su trabajo y no puede corregir los errores o defectos cometidos.

El 26,60% de los trabajadores afirman que medianamente pueden controlar los resultados de su trabajo al igual que sus errores o defectos cometidos.

El 20 % de los trabajadores si pueden controlar el resultado de su trabajo y corregir sus errores o defectos cometidos y el 13.3% de los trabajadores no controla ni corrige el resultado de su trabajo y los errores o defectos cometidos.

### GRAFICO N°08

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN EL RESULTADO DE SU TRABAJO Y CORRECCION DE ERRORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°8**

**CUADRO N°9**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN INFORMACION QUE RECIBE SOBRE LOS RESULTADOS DE SU TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**

Información suficiente	F	%
Muy malo(--)	23	76,60%
Malo-No(-)	3	10%
Regular	2	6,60%
Bueno-Si(+)	2	6,60%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

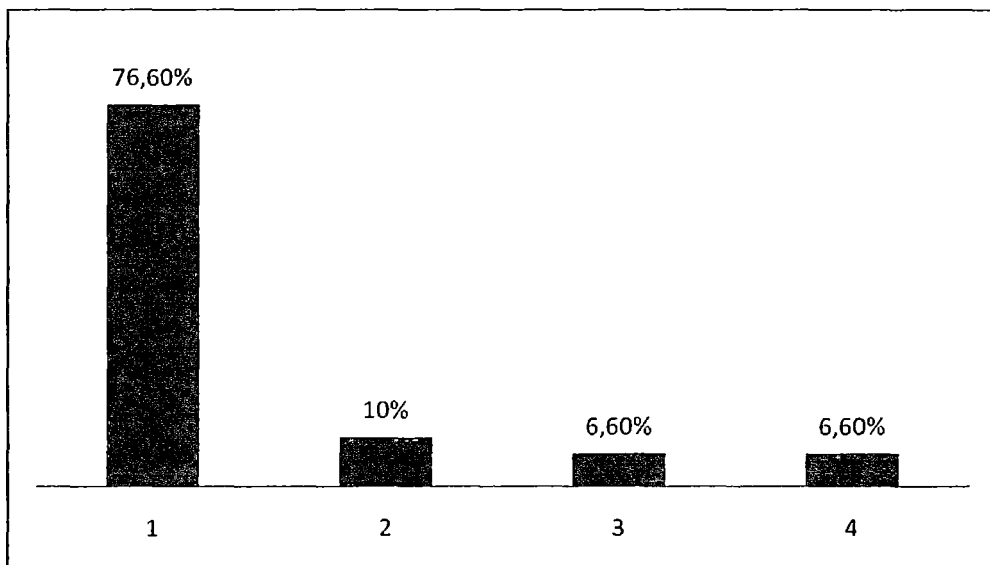
**Fuente:** Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

**Descripción:**

El 76,6% de los trabajadores afirman que la información que reciben de los resultados de su trabajo es muy mala e insuficiente. El 10 % no recibe información suficiente de los resultados de su trabajo, el 6,6% es regular la información y otro 6% si recibe la información adecuada sobre los resultados de su trabajo en centro quirúrgico.

### GRAFICO N°09

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN INFORMACION QUE RECIBE SOBRE LOS RESULTADOS DE SU TRABAJO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°9**

## CUADRO N°10

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN PERSONAS QUE ESTAN SIENDO AISLADAS, IGNORADAS O EXCLUIDAS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Personas aisladas	F	%
Muy malo(--)	23	76,60%
Malo-No (-)	5	16,60%
Regular	1	3,30%
Bueno-Si(+)	1	3,30%
Muy bueno(++)	0	0
Total	30	100%

Fuente: Encuesta de factores psicosociales aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

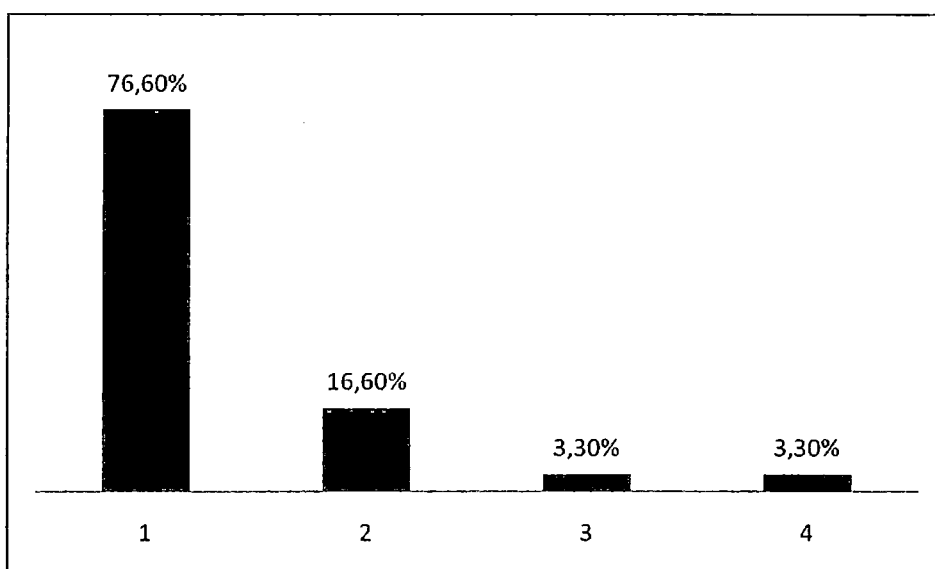
#### Descripción:

Con más del 76,60% afirman que de ninguna manera las personas no son aisladas, ignoradas o excluidas del grupo en virtud de características físicas o personales. El 16,6% no son aisladas ignoradas o excluidas del grupo, un 3,30% regularmente son aisladas y ignoradas y solo el otro 3,30% si son aisladas, ignoradas o excluidas del grupo en virtud de características físicas o personales.



### GRAFICO N°10

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN PERSONAS QUE ESTAN SIENDO AISLADAS, IGNORADAS O EXCLUIDAS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°10**

### CUADRO N°11

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL SALARIO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Satisfacción con el salario	F	%
Muy satisfecho	6	20%
bastante	5	16,60%
Poco	15	50%
Nada	4	13,30%
Total	30	100%

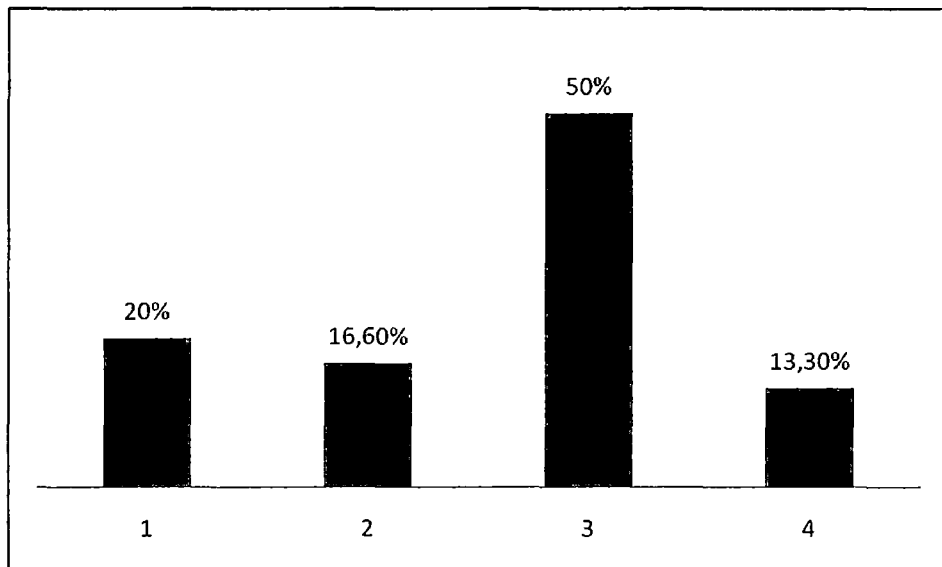
Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### Descripción:

El 50 % refieren que la satisfacción con su salario es poca, mientras que el otro 20 % se sienten muy satisfechos con su salario, un 16,6% están insatisfechos y el 13,3% si están satisfechos con su salario.

### GRAFICO N°11

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL SALARIO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.



Fuente: Cuadro N°11

## CUADRO N°12

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO QUE REALIZA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Tipo de trabajo	F	%
Muy satisfecho	7	23,30%
bastante	13	43,30%
Poco	5	16,60%
Nada	5	16,60%
Total	30	100%

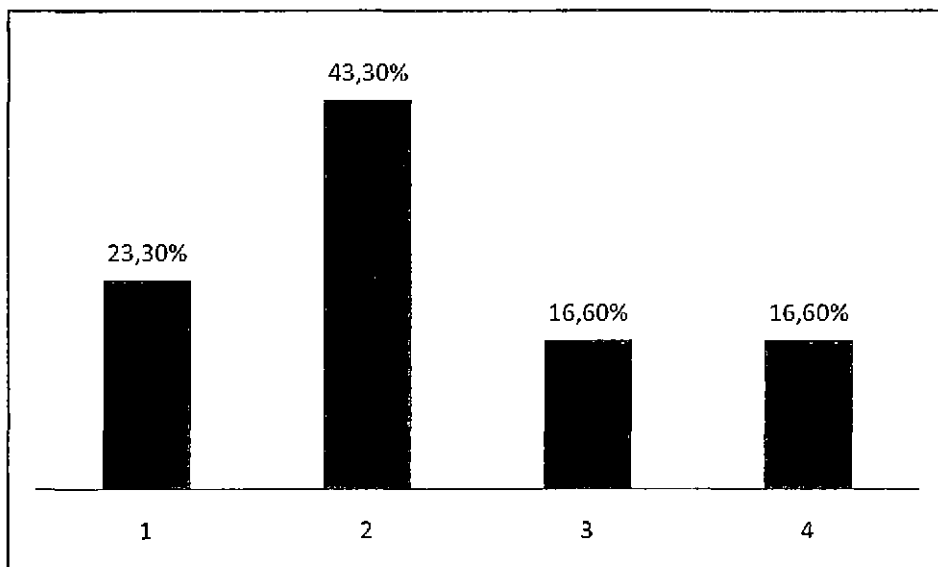
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### **Descripción:**

- El 43,3% se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza.
- El 23,30% se encuentra muy satisfecho con su trabajo.
- El 16,6% están poco satisfechos, el otro 16,6% nada satisfechos con el trabajo que realizan.

## GRAFICO N°12

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO QUE REALIZA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.



Fuente: Cuadro N°12

### CUADRO N°13

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN CONFORMIDAD DE LOS EMPLEADOS QUE DEPENDEN DE USTED EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Empleados que dependen de Usted	F	%
Muy satisfecho	5	16,60%
bastante	5	16,60%
Poco	7	23,30%
Nada	13	43,30%
Total	30	100%

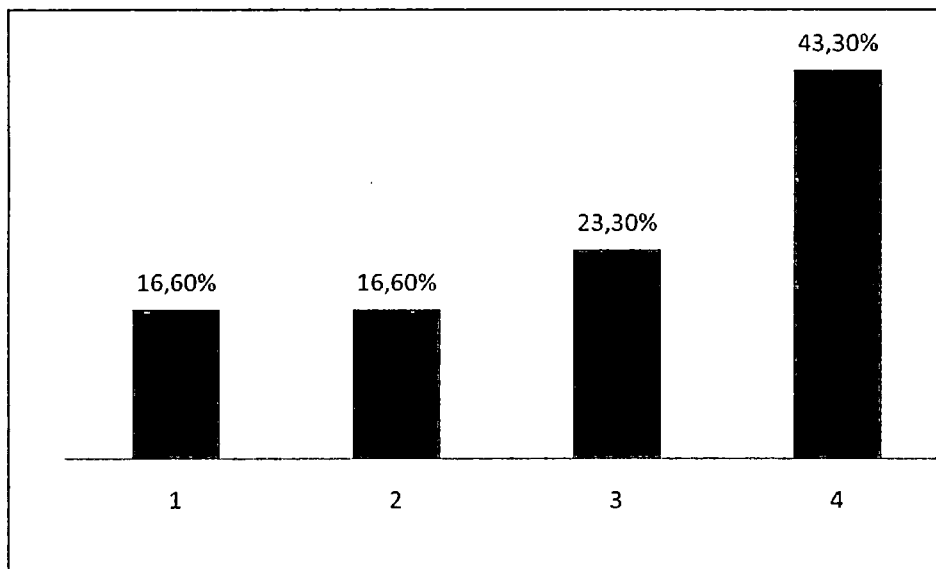
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico

#### **Descripción:**

Con un 43,3% del personal no hay conformidad con los empleados que dependen de usted, el 23,3 % se encuentran poco conformes con los empleados que dependen de usted, el 16,6% están bastantes conformes y el otro 16,6% están muy satisfechos con los empleados que dependen de usted.

### GRAFICO N°13

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN CONFORMIDAD DE LOS EMPLEADOS QUE DEPENDEN DE USTED EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°13**

#### CUADRO N°14

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA RELACION QUE TIENE CON EL JEFE Y SUPERIORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Relación satisfactoria	F	%
Muy satisfecho	8	26,60%
bastante	5	16,60%
Poco	7	23,30%
Nada	10	33,30%
Total	30	100%

**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico

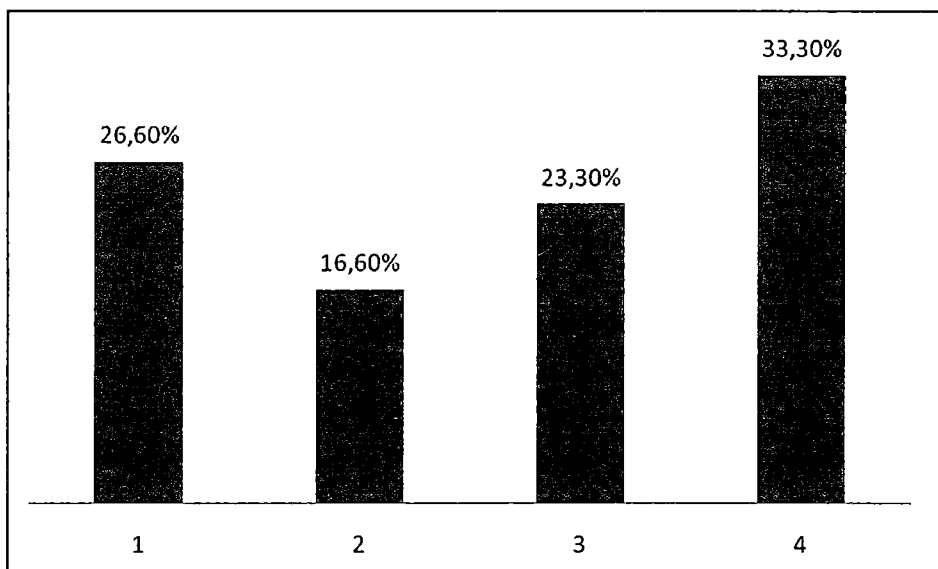
#### **Descripción:**

El 33,3% refieren que la relación con el jefe es nada satisfactoria mientras el 26,6% es muy satisfactoria la relación, el 23,3% es poca satisfactoria la relación con el jefe y sus superiores y el 16,6% es satisfactoria esa relación.



## GRAFICO N°14

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA RELACION QUE TIENE CON EL JEFE Y SUPERIORES EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°14**

### CUADRO N°15

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA RELACION CON LOS COMPAÑEROS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Relación de compañeros	F	%
Muy satisfecho	12	40%
bastante	8	26,60%
Poco	5	16,60%
Nada	5	16,60%
Total	30	100%

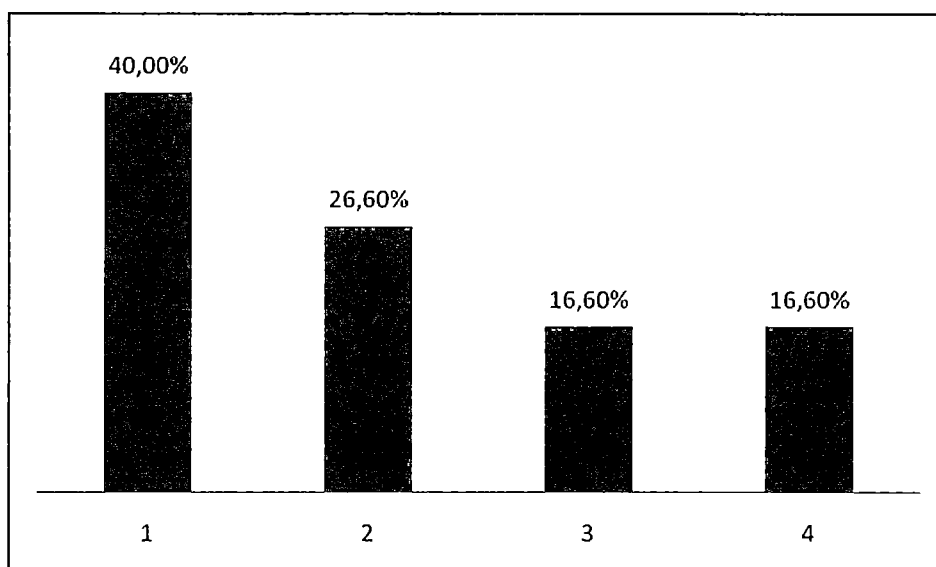
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico

#### **Descripción:**

El 40% afirman que es muy buena la relación con sus compañeros, un 26,6% refieren que es buena la relación con los compañeros, mientras 16,6% es regular la relación y un 16,65% es mala la relación con sus compañeros.

## GRAFICO N°15

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA RELACION CON LOS COMPAÑEROS EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°15**

## CUADRO N°16

### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LAS POSIBILIDADES AL ASCENSO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Posibilidades de ascenso	F	%
Muy satisfecho	4	13,30%
bastante	4	13,30%
Poco	11	36,60%
Nada	11	36,60%
Total	30	100%

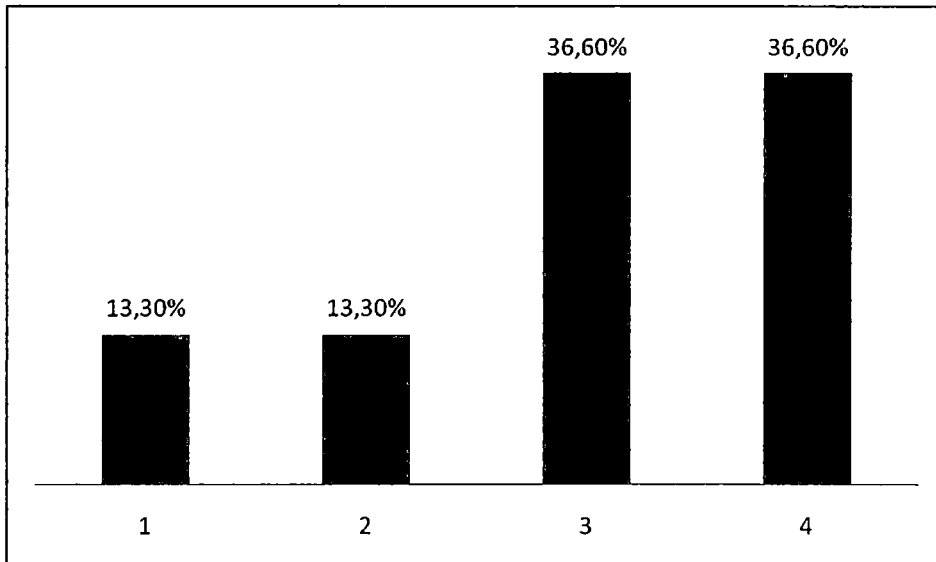
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico.

#### **Descripción:**

Con el 36,6% no tiene posibilidades al ascenso, otro 36,6 % es poca las posibilidades al ascenso, mientras el 13,3% tiene bastante posibilidades al ascenso y el 13,3% tiene excelentes posibilidades para el ascenso.

## GRAFICO N°16

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LAS POSIBILIDADES AL ASCENSO EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°16**

### CUADRO N°17

#### RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA SATISFACCION EN LA EMPRESA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.

Satisfacción en la empresa	F	%
Muy satisfecho	7	23,30%
bastante	6	20%
Poco	7	23,30%
Nada	10	33,30%
Total	30	100%

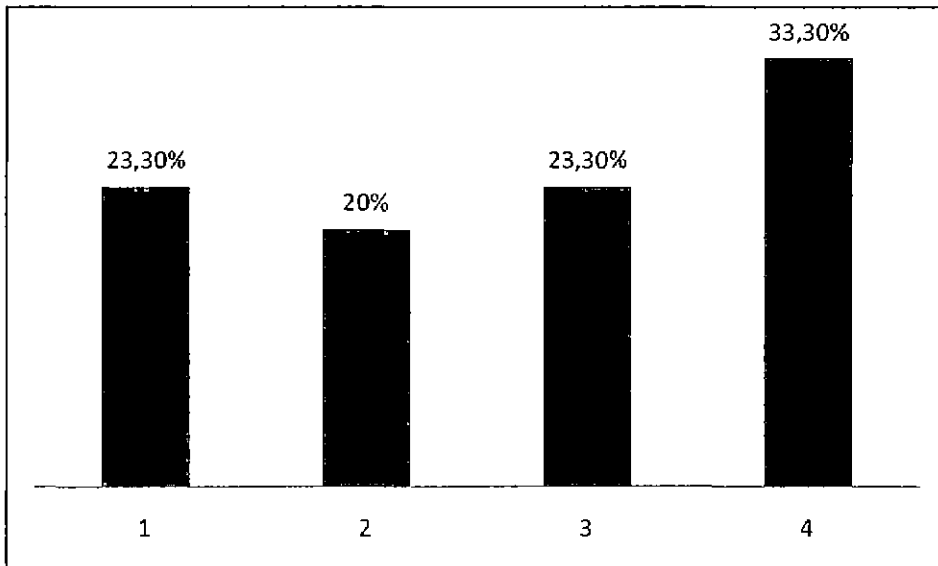
**Fuente:** Cuestionario de satisfacción laboral aplicado al personal asistencial del servicio de centro quirúrgico

#### **Descripción:**

El 33,3% está insatisfecho en la empresa, el 23,30% es muy poca su satisfacción, el 23,30% están muy satisfechos mientras que el 20% están satisfechos en la empresa.

**GRAFICO N°17**

**RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ENFERMERA EN CENTRO QUIRÚRGICO SEGÚN LA SATISFACCION EN LA EMPRESA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD MOQUEGUA, 2011.**



**Fuente: Cuadro N°17**

## 4.2 DISCUSION

Los resultados de la investigación con el primer antecedente se asemejan mucho debido a la presencia de factores de riesgos psicosociales similares en ambas investigaciones dicho estudio es de Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic, Chile 2003, realizaron un estudio de tipo descriptivo y correlacional, sobre nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile, donde los factores de riesgos psicosociales remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Ellas identifican su lugar de trabajo como riesgoso e inadecuado, el que es además asociado a falta de preocupación por su salud y seguridad de parte de la institución donde laboran.

Como se puede observar los factores remuneraciones, ascensos y falta de preocupación de la institución por sus trabajadores son semejantes a los identificados a esta investigación. Sin embargo se observa un resultado del antecedente sobre la interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción siendo lo contrario del resultado obtenido de esta investigación manifestando insatisfacción con el jefe y compañeros de trabajo.

Estos resultados manifiestan que estos factores de riesgos psicosociales afectan de manera significativa en el desempeño de su trabajo.



Con respecto al segundo antecedente de Sarella Parra I. h.y Sofia Zevallos, Lima Perú 2004, realizaron un estudio de tipo descriptivo y correlacional, sobre satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia en el hospital dos de mayo, concluyendo que La variable predictiva *actividades del trabajo* es la que produce mayor satisfacción a las/os enfermeras/os del hospital dos de mayo participantes en el estudio, percibiéndolas como útiles y satisfactorias. Consideran que las actividades que mayor satisfacción les proporcionan son aquellas que se engloban en la función de atención directa del paciente. Siendo este resultado semejante a esta investigación donde se evidencia que un gran porcentaje de los trabajadores muestran satisfacción en el trabajo que realizan a pesar de de la existencia de otros factores que podrían originar el bajo desempeño laboral esto se observa en un porcentaje que sustentaría lo dicho.

Finalmente en la presente investigación se observa también resultados similares al tercer antecedente de Carlos E. Briseño Briseño, Ramón Nicasio Herrera Herrera, Julio Enrique Enders Ender, Alicia Ruth Fernández, Tucuman 2005, realizaron un estudio de tipo descriptivo relacional, sobre **Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral** del Hospital Angel C.2005, concluyendo que el salario” y “posibilidades de ascenso” son las que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería que participó en el estudio, lo que indicaría frustración debido al escaso reconocimiento por el trabajo realizado y las bajas posibilidades de crecimiento laboral. Al respecto Locke (1976) señala que la gratificación laboral es una necesidad que guarda relación con la percepción de equidad y justicia laboral.

- **Condiciones de empleo:** La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador,

por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato el salario.

Estos resultados se deben a que el personal asistencial de centro quirúrgico se encuentra influenciado por los factores de riesgos psicosociales afectando emocionalmente al trabajador, que a pesar de estar laborando en una institución privada y de regular remuneración los trabajadores manifiestan disconformidad porque según afirman que la institución debería brindarles más beneficios laborales y bonos extras además que el reconocimiento a los trabajadores debería ser equitativo y transparente por los jefes.

## CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe relación entre los Factores Psicosociales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro Quirúrgico-Essalud moquegua-2011.(  $X^2$  calculado = 48,83 en mayor a  $X^2$  tabulado=16,92; con grado de libertad igual a nueve(G.L.=9), un margen de error de 0.05(  $\alpha$  = 0.05).

SEGUNDO: Los niveles de Satisfacción Laboral son bajos en la presente investigación por lo que podemos afirmar que los trabajadores asistenciales de Centro Quirúrgico del Hospital II Essalud -Moquegua tienen bajo desempeño laboral debido a los siguientes riesgos psicosociales identificados: Dificultad para realizar el Trabajo en Equipo, dificultada para entablar buenas Relaciones Interpersonales entre jefe y compañeros de trabajo y la carencia de Insumos, optando conductas menos positivas ante tales presiones , no logrando alcanzar el éxito de sus objetivos finalmente pueden desencadenar y asumir comportamientos que afectan la salud psicoemocional al mínimo contacto con una situación difícil que condiciona la ansiedad o depresión ante un conflicto.

TERCERO: se puede decir que ha altos niveles de riesgo de factores psicosociales y los niveles de satisfacción laboral son mínimos.

## **RECOMENDACIONES**

- Implementar un programa de fortalecimiento y desarrollo de los niveles de satisfacción laboral y factores psicosociales para el personal asistencial, siendo oportuno propiciar información de los resultados del presente trabajo de investigación en los mismos.
- Profundizar el conocimiento de las opiniones y percepciones de los trabajadores en general para facilitar el desarrollo de mecanismos y herramientas para ser más efectiva las acciones de intervención con el personal.
- Implementar un plan de capacitación para mejorar las competencias como los conocimientos, habilidades y destrezas en el desempeño de sus funciones y poder así mejorar el rendimiento laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aranibar Cerpa, Jenny. (2001). "Metodología De La Investigación". Separata. Perú.
- Bennis, Warren. (1986). El Arte De Mandar. Ediciones Merlín.
- Colque Valladares, Víctor. (2010). Metodología De La Investigación En Ciencias De La Salud. Arequipa: Editorial Kurumi.
- Cortese, Abel: La Inteligencia Emocional.
- Davis, Keith; Newstrom, John. (2000). Comportamiento Humano En El Trabajo. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Flores Garza Rada, Javier. (2003). El Comportamiento Humano En Las Organizaciones. Perú: Editorial Carrillo.
- Gronroos, Christian (1984) "A service Quality Model and Its Marketing Implications". European Journal of Marketing, 18 no.4, 36-44.
- Handabaka, Jorge. (2003). Autoestima y Desarrollo Personal. Perú: Editorial Palomino.
- Herrera, Jordan:  
<http://www.monografias.com/trabajos10/inem/inem.shtml/>
- Levionnois, Michael; Quintanilla, Ismael; Pérez, José. (2001). Algunas Consideraciones Para El Análisis De La Actividad Turística. Revista Economía y Desarrollo N° 92.

- Stephenp, Robins. (1996). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice-hall Hispanoamericana, S.A.
- BRUNET, Luc.(1992). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones", Ed. Trillas, México.
- ROBBINS,StephenP.(1999)."Comportamiento Organizacional", Ed. Prentice Hall, México.
- LAZZATI, 1999. "El aporte humano en la empresa"; Ed. Macchi S.A. Santiago.
- BROW W.; MOBERG D. 1990. "Teoría de la Organización y la Administración: enfoque integral", Ed. Limusa; México.
- GONÇALVES, Alexis P. 1997 "Dimensiones del Clima Organizacional", Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), Internet.
- Antonia Burga.Psicologa.<http://www.elprisma.com>; "Empresa, historia y definición"; "La aparición de la empresa".
- AQUINO, Jorge y otros(2003); "Recursos Humanos (para no especialistas)"; Ed. Macchi S.A,Buenos Aires.
- DAVIS, Keith y Newstrom, John W. (2004). "Comportamiento Humano en el trabajo", Ed. McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL EN CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL II ESSALUD-MOQUEGUA.

LUGAR DE TRABAJO:.....

TIEMPO DE SERVICIO:.....

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados sobre su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción, por favor, ponga una cruz sobre el cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M=MUY SATISFECHO

B=BASTANTE

N=NADA

P=POCO

				M	B		
P	N						
1.	¿Esta Ud. satisfecho con su salario?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que usted realiza en C.Q?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.	¿Ay conformidad en los empleados que dependen de usted en C.Q?...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4.	¿La relación que tiene con el jefe y superiores es satisfactoria?...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5.	¿Cómo es la relación con sus compañeros en C.Q? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6.	¿Qué posibilidades tiene al ascenso?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7.	¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



**ENCUESTA DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CENTRO QUIRURGICO  
DEL HOSPITAL II ESSALUD -MOQUEGUA**

En la siguiente encuesta marque con "X" en la respuesta elegida por Ud.

	MUY MALO (-)	MALO NO(-)	REGULAR	BUENO (+)SI	MUY BUENO (++)
¿El trabajador asistencial tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo en centro quirúrgico?					
¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos en su Centro de trabajo?					
¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo en centro quirúrgico?					
¿El trabajo dispone de la información y de los medios necesarios(equipo quirúrgico, materiales etc.)Para realizar su tarea?					
Ante la incorporación de nuevos trabajadores. ¿Se les informa de los riesgos generales y específicos en centro quirúrgico?					
Cuando el trabajador de centro quirúrgico necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:....					
En términos generales ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas en centro quirúrgico?					
¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores o defectos cometidos en centro quirúrgico?					

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo en centro quirúrgico?					
¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales en centro quirúrgico?					
¿El acumulo de trabajo y la falta de personal le genera a usted estrés?					