



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL  
HOSPITAL NACIONAL LUIS N. SÁENZ PNP**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**AUTORA:**

**LINET CARMELA NOVOA IBÉRICO**

**ASESORES:**

**CARLOS VELASQUEZ CENTENO  
WILLIAM CABANILLAS ROJAS**

**LIMA - PERÚ**

**2011**

## **DEDICATORIA**

A todos aquellos que van a utilizar el presente estudio como guía, para continuar con la labor que con tanto anhelo he iniciado en beneficio de la población de Enfermeras que son pilar de gran importancia dentro en un centro de Salud.

A Dios por ser mi guía, por darme la fortaleza necesaria para superar todo tipo de adversidades y por darme la oportunidad de vivir cada día.

## AGRADECIMIENTO

*Al director del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP., por permitir el desarrollo de la presente investigación.*

*A mi familia por estar conmigo durante todos estos años.*

*A mis profesores, por ser maestros de profesión y amigos de corazón.*

*A todas mis verdaderas amistades, por ser soporte y compañía en los buenos y malos momentos.*

*A esa persona especial por estar conmigo en estos últimos tiempos por su bondad y especial cariño que con su ayuda hizo posible la realización de esta investigación.*

## PRESENTACIÓN

La presente investigación está orientada a determinar el nivel de Satisfacción laboral en Enfermeras del Hospital nacional Luis N. Sáenz PNP.

Ante esto, dentro del primer capítulo, hago una breve reseña del por qué abordar el tema antes mencionado, así como establecer los objetivos, Justificación, limitaciones y delimitaciones pertinentes para el presente estudio.

En un segundo acápite, señalo los principales estudios desarrollados sobre la misma temática, así como las conceptualizaciones más actuales y que servirán de marco referencial para la investigación.

Consecutivamente en un tercer punto, se identifican las variables con sus indicadores de estudio, al igual que los instrumentos pertinentes utilizados para la aplicación de la investigación, en el área de metodología el estudio es de tipo descriptivo, el nivel de diseño es no experimental-transversal, la muestra estuvo constituida por 100 Enfermeras del Hospital nacional Luis N. Sáenz PNP. Así también, en cuarto lugar se reseñan los resultados hallados y se contrastan con las investigaciones y marco teórico previamente indicado.

Dentro del quinto capítulo se indican las conclusiones que arribo el estudio, al igual que, las recomendaciones respectivas. En un sexto punto se indican los materiales y fuentes consultadas.

Finalmente, en los anexos se indican los instrumentos y cuadros estadísticos propios del análisis de fiabilidad y baremación. Así mismo esta investigación busca describir una realidad para darle la importancia que merece.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACION

**ÍNDICE**

RESUMEN EN ESPAÑOL

RESUMEN EN INGLÉS

INTRODUCCIÓN 1

**I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema 2

1.2. Formulación del problema 3

1.3. Objetivos 4

    1.3.1. General 4

    1.3.2. Especifico 4

1.4. Justificación 4

1.5. Limitaciones 5

1.6. Delimitación 5

**II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Teorías de la de la Satisfacción Laboral	10
2.2.2. Concepto de Satisfacción Laboral	14
2.2.3. Importancia de la Satisfacción Laboral	16
2.2.4. Determinantes de la satisfacción laboral	17
2.2.5. Efectos de la Satisfacción Laboral	19
2.3. Marco Conceptual	21
2.3.1. Concepto de Satisfacción Laboral	21
2.3.2. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	21
2.3.3. Manifestación de insatisfacción de los empleados	23

2.3.4. Satisfacción laboral en personal de salud	24
2.3.5. Rol de la enfermera	26
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1. Variables operacionalizacion	28
3.1.1. Definición conceptual	28
3.1.2. Definición operacional de satisfacción laboral	28
3.1.2.1 Áreas que mide la satisfacción laboral	28
3.2. Paradigma Metodológico	28
3.2.1. Tipo de estudio	28
3.2.2. Nivel de investigación	29
3.2.3. Diseño de investigación	29
3.3. Población , muestra ,muestreo	29

3.4. Método de investigación	30
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5.1. Antecedentes de la prueba	31
3.5.2. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	33
3.6. Procedimiento para la recolección de los datos del estudio	35
3.7. Métodos de análisis de datos	36
<b>IV.- RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción – interpretación	38
4.2. Discusión	46
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>50</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO N° 01.</b>	
<b>ANEXO N° 02.</b>	
<b>ANEXO N° 03.</b>	

**ANEXO N° 04.**

**ANEXO N° 05.**

**ANEXO N° 06**

**DECRETO N° 535-2011/DIRSAL.PNP.DIREJOSS/HN."LNS". Sec.**

<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>Pg.</b>
TABLA N° 1	
Características de la muestra del estudio.	30
TABLA N° 2	
Categorías diagnósticas escala SL-SPC	33
TABLA N° 3	
Estadísticos descriptivos de la Satisfacción Laboral	38
TABLA N° 4	
Distribución de porcentajes por niveles del factor I Condiciones Físicas y/o materiales	39
TABLA N° 5	
Distribución de porcentajes por niveles del factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	40
TABLA N° 6	
Distribución de porcentajes por niveles del factor III: Políticas Administrativas	41
TABLA N° 7	
Distribución de porcentajes por niveles del factor IV: Relaciones Sociales	42

TABLA N° 8

Distribución de porcentajes por niveles del factor V: Desarrollo Personal 43

TABLA N° 9

Distribución de porcentajes por niveles del factor VI: Desempeño de Tareas 44

TABLA N° 10

Distribución de porcentajes por niveles del factor VII: Relación Con la  
Autoridad 45

TABLA N° 11

Categorías diagnósticas escala SL-SPC

TABLA N° 12

ITEMS ELIMINADOS: Estadísticos total-elemento

TABLA N° 13

Baremos del SL-SPC

TABLA N° 14

Baremos del Factor Condiciones Físicas y/o Materiales

TABLA N°15

Baremos del Factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos

TABLA N° 16

Baremos del Factor Políticas Administrativas

TABLA N° 17

Baremos del Factor Relaciones Sociales

TABLA N° 18

Baremos del Factor Desarrollo Personal

TABLA N° 19

Baremos del Factor Desempeño de Tareas

TABLA N° 20

Baremos del Factor Relación con la Autoridad

<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>Pg.</b>
FIGURA N° 1	
Niveles de satisfacción en el factor I: Condiciones físicas y/o materiales	53
FIGURA N° 2	
Niveles de satisfacción en el factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	54
FIGURA N° 3	
Niveles de satisfacción en el factor III: Políticas Administrativas	55
FIGURA N° 4	
Niveles de satisfacción en el factor IV: Relaciones Sociales	56
FIGURA N° 5	
Niveles de satisfacción en el factor V: Desarrollo Personal	57
FIGURA N° 6	
Niveles de satisfacción en el factor VI: Desempeño de Tareas	58
FIGURA N° 7	
Niveles de satisfacción en el factor VII: Relación con la Autoridad	59

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. Se utilizó La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999). La muestra fue de 100 enfermeras, con edades entre 25 y 55 años. El estudio fue de tipo descriptivo y el diseño no experimental – transversal. Los resultados encontrados refieren que la satisfacción laboral en las enfermeras se encuentra en un nivel promedio, en cuanto a los factores se encontró que las condiciones físicas y materiales tienen un nivel bajo, mientras que los factores de beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad presentaron un nivel promedio.

Palabras claves: Satisfacción laboral, enfermeras, desarrollo, desempeño.

## **ABSTRACT**

Descriptive research aimed to identify the level of job satisfaction in nurses Luis N. National Hospital Saenz PNP. We used the Job Satisfaction Scale SL-SPC Sonia Palma (1999). The sample was 200 nurses of the hospital, aged between 25 and 55. The study was descriptive and non-experimental design - cross. The results relate to job satisfaction of nurses is at an average level, as to the factors it was found that the physical conditions and materials have a low level, while factors and remunerative employment benefits, administrative policies, relationships social development personal performance of duties and respect the authority had an average level, so it is recommended within the institution to promote activities that promote integration and active participation of nurses.

Keywords: Job satisfaction, nurses, development, performance.