

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUANUCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**AUSENTISMO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS,  
LIMA – 2017**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**TESISTA: DINA ADELA RODRÍGUEZ GAMERO**

**ASESOR: DRA. JUVITA SOTO HILARIO**

**HUANUCO – PERU**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por el cariño y apoyo incondicional  
que me brindan en cada momento de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de post grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por los conocimientos brindados y por la constante motivación hacia el logro de nuestros objetivos.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. **Métodos:** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 145 enfermeras del Hospital Edgardo Rebagliati Martin, durante el periodo 2017. Se empleó un cuestionario de ausentismo y satisfacción laboral. En el análisis inferencial se utilizó la Prueba Chi cuadrada de independencia. **Resultados:** El 52,4% (76 enfermeros) presentaron ausentismo laboral y el 31,7% (46 enfermeras) se sintieron satisfechos con su trabajo. Por otro lado, el ausentismo laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en estudio, con  $p \leq 0,029$ . **Conclusiones:** Existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati Martins – Lima.

*Palabras clave: satisfacción laboral, ausentismo laboral, trabajo, enfermeros.*

## SUMMARY

**OBJECTIVE:** To determine the relationship between absenteeism and job satisfaction in the nursing staff. **METHODS:** A correlational study was carried out with 145 nurses from Edgardo Rebagliati Martin Hospital, during the 2017 period. A questionnaire on absenteeism and job satisfaction was used. In the inferential analysis the Chi square test of independence was used. **RESULTS:** 52.4% (76 nurses) had absenteeism and 31.7% (46 nurses) felt satisfied with their work. On the other hand, work absenteeism is significantly related to job satisfaction of the nursing staff under study, with  $p \leq 0.029$ . **CONCLUSIONS:** There is a significant relationship between absenteeism and job satisfaction in the nursing staff of Edgardo Rebagliati Martins Hospital - Lima.

***Keywords:** job satisfaction, work absenteeism, work, nurses.*

## INTRODUCCION

El estudio de la satisfacción laboral cobra una mayor relevancia en el contexto de los servicios de salud y especialmente entre los profesionales de enfermería. La satisfacción laboral puede ser considerada tanto como un indicador indirecto de la calidad, tanto asistencial como de los servicios prestados, de las instituciones sanitarias como de la calidad de vida laboral de sus miembros<sup>1</sup>.

La satisfacción o insatisfacción laboral depende de numerosos factores como, el ambiente físico donde se desarrollan las tareas, el buen trato por parte del jefe y compañeros, el poder aplicar conocimientos, adquirir conocimientos nuevos, asumir retos, etc. También se puede mencionar que hay otros factores relacionados con la satisfacción y que no forman parte del ambiente laboral, pero que también influyen en dicha variable, como por ejemplo, la edad, la salud, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas, la familia, etc<sup>2</sup>.

Por otro lado, el ausentismo o absentismo laboral es un problema muy antiguo e inherente al surgimiento del trabajo en las asociaciones humanas. En la actualidad, es vital para las organizaciones laborales de todo tipo (público, privado, con o sin ánimo de lucro) el conocimiento y el control del ausentismo laboral con el fin de reducirlo, buscando evitar sus impactos en el ejercicio de las actividades de las empresas y el logro de sus objetivos<sup>3</sup>. “No cabe duda que la empresa no podría llegar a sus metas si los empleados no van a laborar, o si se retrasan en los tiempos de llegada dispuestos para integrarse a sus actividades”<sup>4</sup>.

La tesis propuesta tiene como objetivo principal determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital

Edgardo Rebagliati el cual cuenta con un total de 1500 camas y está dividido en 4 sectores: medicina, cirugía, madre niño y especialidades y ambulatorios considerando al enfermero en cada una de las áreas como personal fundamental para su funcionamiento y efectiva recuperación de los pacientes. El ausentismo laboral programado y no programado es un problema que aqueja a la institución es por ello que se determinó a través de una encuesta el porcentaje de ausentismo del personal de enfermería. Además se determinó el porcentaje de satisfacción de las enfermeras encuestadas y la percepción de las causas de esta insatisfacción. Esto proporcionará una herramienta de gestión para tomar medidas que permitan disminuir el ausentismo del personal de enfermería.

En ese sentido, la investigación se compone en cinco capítulos. El primero comprende el problema, la justificación y los objetivos, de igual modo se consideran la hipótesis y las variables en estudio.

En el segundo capítulo se configura el marco teórico, el cual los representa los antecedentes del problema de investigación, las bases teóricas para el sustento de dicho tema y las definiciones conceptuales.

El tercer capítulo se incluye la metodología de la investigación, considerando el tipo de estudio, método de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se detallan los resultados de la investigación con su respectiva comprobación de hipótesis y en el último y quinto capítulo se presenta la discusión de los resultados. Seguidamente se incluyen las conclusiones y las recomendaciones. También lo componen las referencias bibliográficas y los anexos.

**INDICE**

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
SUMMARY .....	v
INTRODUCCIÓN .....	vi
INDICE .....	viii

**CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación del Problema .....	12
1.3. Objetivo General y objetivos específicos.....	13
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis .....	13
1.5. Variables .....	14
1.6. Justificación e importancia .....	15
1.7. Viabilidad.....	16
1.8. Limitaciones .....	16

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Definiciones conceptuales.....	23

**CAPÍTULO III. METODOLOGIA**

3.1. Tipo de estudio.....	25
---------------------------	----



3.2. Diseño y esquema de la investigación .....	25
3.3. Población y muestra.....	26
3.4. Instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos .....	28

#### **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo de los resultados.....	30
4.2. Análisis inferencial de los resultados .....	41

#### **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Discusión.....	42
---------------------	----

CONCLUSIONES .....	44
--------------------	----

SUGERENCIAS .....	45
-------------------	----

BIBLIOGRAFÍA .....	46
--------------------	----

ANEXOS .....	50
--------------	----

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.**

En la actualidad se considera que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condiciona la calidad asistencial<sup>5</sup>.

Esta satisfacción en el ámbito laboral, puesto que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su puesto de trabajo, se ha convertido en un tema importante en la investigación, dado que es un eje central de la calidad en el trabajo<sup>6</sup>.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay aspectos ligados a la interacción con los superiores, así como características organizativas y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario<sup>7</sup>.

Por otra parte, existe evidencia de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, como cefaleas, problemas mentales, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros; estos problemas causaran ausentismo, incapacidades, gastos para la empresa y al trabajador<sup>8</sup>.

La incapacidad temporal es un fenómeno complejo que comprende a la enfermedad y al comportamiento que conlleva esta enfermedad; para los observadores gerenciales, se explica como una ausencia voluntaria en el trabajo más que por la enfermedad propiamente dicha; por el contrario desde el punto de vista médico, tiende a ser vista como un indicador del estado de salud<sup>9</sup>. Además, las incapacidades prolongadas o frecuentes constituyen un problema mundial por los costos que generan a la seguridad social. Un determinado nivel de absentismo es inevitable, el punto es determinar cuánto absentismo es aceptable para la empresa<sup>10</sup>.

Al revisar diversos predictores de ausentismo laboral de acuerdo a los efectos que tienen en modelos predictivos, se pueden clasificar en tres grandes grupos: los culturales, que afectan a la población general de un país o región o son referidos a la cultura de una empresa u organización; los situacionales, referidos a agentes externos al sujeto que tienen origen en las prácticas, roles y procedimientos propios de una organización, un lugar específico en la organización o un rol en la sociedad y los individuales, que consideran aquellas variables que son propias del individuo y que escapan de los límites de una organización<sup>11</sup>.

Si bien, se hace lógico pensar en una relación entre satisfacción y absentismo, no todo esto es por causa de insatisfacción laboral; por ejemplo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)<sup>12</sup> el absentismo laboral injustificado representa 19% del total de absentismo no programado, en la delegación Baja California Sur, llegó a incrementarse a 22%<sup>13</sup>.

En nuestra realidad, en los distintos servicios del hospital se cuenta con un total de 1500 camas y está dividido en 4 sectores: medicina, cirugía, madre niño-especialidades y ambulatorio, el personal rota en los distintos turnos de acuerdo a su programación, según lo reportado en los horarios y a la planificación mensual

que realiza cada servicio y que aprueba la jefatura; siendo el turno nocturno en el que se tiene más pacientes asignados.

El problema que se ha observado es el constante ausentismo que se viene presentando diariamente, lo que genera malestar en el equipo de trabajo, ya que esto conlleva a varios efectos negativos como; sobre carga laboral, redistribución de actividades al personal asistencial, desplazamientos de personal de un servicio a otro a fin de cubrir el ausentismo en los servicios, influyendo esto en la salud, desempeño profesional y por ende en la atención brindada al paciente.

Según datos obtenidos de la oficina del Departamento de enfermería del HNERM – 2017, el ausentismo está dado por: Embarazo, Cuidado de familiares enfermos, Enfermedades traumatológicas, Faltas injustificadas, Enfermedades ocupacionales, Enfermedades estacionales (respiratorias, gastroenterológicas), Accidentes laborales.

Por último, la satisfacción laboral es una variable mediadora entre los aspectos individuales y los situacionales, en tanto, tiene ámbito intrínsecos y extrínsecos, respectivamente<sup>14</sup>. Su relación con el ausentismo se establece al plantearse que las ausencias de corto plazo (1 o 2 días) son más propensas a estar a discreción del trabajador, o con la voluntad de ausentarse, pudiendo abusar de ellas<sup>15</sup> lo que se reflejaría en la frecuencia de ausentismo, lo que tiene apoyo en modelos que identifican las licencias médicas fraudulentas, como aquellas que tienden a ser más breves, recurrentes y de patologías de difícil comprobación<sup>16</sup>.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.**

Ante tal hecho, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati – Lima 2017?

**Problemas específicos:**

- ¿Cuál es el porcentaje de ausentismo en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati?

**1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.****a. Objetivo General:**

- Determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati – Lima 2017.

**b. Objetivos Específicos:**

- Establecer el porcentaje de ausentismo en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati.

**1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

**Ha:** Existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati Martins – Lima 2017.

**Ho:** No existe una relación significativa entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati Martins – Lima 2017.

## 1.5 VARIABLES.

### a. IDENTIFICACION DE LA VARIABLES:

#### VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción laboral.

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

Ausentismo laboral

### b. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>				
Ausentismo laboral	Ninguna	Cualitativa	SI NO	Nominal
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>				
Satisfacción laboral	Ninguna	Cualitativa	SI NO	Nominal
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACION</b>				
Sexo	Ninguna	Cualitativa	Femenino Masculino	Nominal
Edad en años	Ninguna	Cualitativa	30 a 39 años 40 a 49 años 50 a 59 años 60 a más.	Ordinal

## **1.6 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.**

Enfermería es una profesión de enorme importancia para la sociedad, no solo por la capacidad demostrada en las soluciones de los problemas de salud, por la condición humanística en la atención a los pacientes, sino sobre todo, por la trascendencia de su labor del cuidado al individuo sano o enfermo, en el hospital, hogar, escuela, centros de salud y otros campos donde el rol de enfermería es indispensable, para el éxito de los programas de salud.

El ausentismo laboral es uno de los puntos que más preocupan a las instituciones hospitalarias. Es un fenómeno generalizado que ha afectado en mayor o menor medida la imagen de enfermería donde es esencial su resplandor en los valores de responsabilidad, honradez e igualdad en la atención del paciente a las organizaciones de salud.

El ausentismo puede interpretarse como una medida muy cercana al grado de bienestar que ha alcanzado la persona, tanto en el área laboral como personal, ya que una persona insatisfecha o con problemas familiares ve disminuida su capacidad de rendir laboralmente.

Abordar aspectos como la satisfacción personal es de gran utilidad práctica porque permite crear las condiciones necesarias para el desarrollo de las capacidades, habilidades y actitudes del personal de salud, en donde las relaciones pueden ser óptimas para la formación de equipos multidisciplinarios orientados a la búsqueda de la excelencia de los cuidados brindados.

Es de suma importancia conocer los factores que afectan con mayor incidencia el ausentismo en enfermería, para posteriormente poderles dar alternativas de solución, diseñando acciones tendientes a modificar algunas actitudes negativas tales como faltar injustificadamente o incapacitarse de manera constante.

En base a lo expuesto y a lo observado en los distintos servicios del hospital Edgardo Rebagliati Martins el propósito de este trabajo de investigación es determinar el grado de relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería y basándose en los resultados, realizar las acciones pertinentes enfocadas a mejorar la asistencia del trabajador a su puesto de trabajo deseando que esto también mejore la calidad de la atención brindada a los pacientes.

### **1.7 VIABILIDAD.**

La presente investigación fue viable y factible, puesto que se dispuso de los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para su ejecución.

### **1.8 LIMITACIONES.**

Según lo planeado, nuestra investigación no mostró problemas de índole metodológica tanto de diseño, muestreo ni de instrumentos de investigación.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

En párrafos siguientes, consideramos como antecedentes:

##### **A nivel internacional**

En España, en el año 2017, Mirás, Villoria, Álvarez, Cotobal y González<sup>17</sup> efectuaron un estudio con los objetivos: medir la satisfacción laboral de los trabajadores que han solicitado VPT por motivo de salud en un Hospital de tercer nivel, y determinar las patologías, categorías profesionales y resultados de aptitud de los trabajadores que han solicitado VPT por motivo de salud. Han realizado un estudio descriptivo transversal retrospectivo. La muestra estuvo formada por los trabajadores que solicitaron VPT en el periodo de 1 año. La satisfacción laboral se valoró con la encuesta validada Escala General de Satisfacción. Resultados: la patología más prevalente por la que los trabajadores solicitan Valoración del Puesto de Trabajo fue la musculoesquelética con un 74,5%. En la escala General el 43,7% se encuentra Moderadamente Satisfecho, seguido del 32,7% que se encuentra Satisfecho.

En Chile, en el año 2015, Mendoza<sup>18</sup> llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral, el clima psicológico, el nivel jerárquico y la edad predicen el ausentismo causado por las bajas por enfermedad. Distribuyó la encuesta FOCUS-93 que mide la cultura organizacional y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall a 1387 trabajadores de un hospital y se respondieron por 874. Los datos de ausentismo se obtuvieron del registro

justificado de absentismo de los Servicios de Salud de Chile. Resultados: el ausentismo está influenciado por la satisfacción laboral y la cultura organizacional. La edad no tiene influencia. El nivel jerárquico tiene una influencia negativa sobre el ausentismo entre los hombres y un efecto insignificante entre las mujeres.

También, en México, en el año 2007, Torres, Chávez, Lizárraga y Guerra<sup>19</sup> realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre absentismo y satisfacción laboral en el personal de enfermería. Estudio observacional, transversal, realizado en un periodo de dos meses en un hospital de segundo nivel. El absentismo se definió como el número de días que el trabajador se ausenta de su área de trabajo debido a faltas injustificadas o incapacidad. La evaluación de la satisfacción laboral incluyó siete factores: (I)-condiciones físicas (II)-beneficios laborales (III)-políticas administrativas (IV)-relaciones sociales (V)-desarrollo personal (VI)-desempeño de tareas (VII)-relación con la autoridad. Resultados: Incluyeron 205 enfermeras. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y sólo 3% con baja satisfacción. No se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral e incapacidades ( $r=0.34$  y  $p=0.23$ ) y absentismo ( $r=0.18$  y  $p=0.18$ ). Los factores que favorecieron la satisfacción laboral fueron; II (OR 9.27  $p=0.03$ ); IV (OR 5.22  $p=0.09$ ); VII (OR 4.35  $p=0.05$ ); VI (OR 4.29  $p=0.14$ ). Los asociados con baja satisfacción fueron; I (OR 1.32  $p=0.68$ ); III (OR 1.18  $p=0.81$ ); y V (OR 0.95  $p=0.95$ ). No hubo asociación en ninguna de las variables sociodemográficas.

### **A nivel nacional**

En Lima – Perú, en el año 2016, Gonzales<sup>20</sup> realizó un trabajo de investigación en el Hospital San Juan de Lurigancho, el propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre ausentismo y satisfacción laboral de enfermería. Se realizó el estudio correlacional, descriptivo, analítico, la muestra se conformó por

10 profesionales de los cuales 111 fueron los que participaron, con un muestreo pro balístico aleatorio simple, se buscó el ausentismo del profesional de enfermería del año 2015, el modelo para medir el ausentismo y la satisfacción laboral consta de 10 ítems cada variable, la confiabilidad se sustenta con el alfa de cronbach de 0.89 medido con una escala tipo liker: muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Los resultados de la relación entre ausentismo y la satisfacción laboral indican que hay relación, la prueba de hipótesis señala que hay significancia estadística  $p < 0.006$ . En relación a la satisfacción laboral se encontró que el 31.5% manifiesta insatisfacción, el 12.6% manifiesta ni insatisfacción ni satisfacción.

Y, Yachas<sup>21</sup> realizó un estudio con el objetivo general, determinar la relación entre satisfacción laboral y las escalas remunerativas de los trabajadores de la dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. La población es de 99 trabajadores, la muestra fue probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Satisfacción laboral y Escalas Remunerativas. El método de investigación fue el hipotético-deductivo. El estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Satisfacción laboral, el cual estuvo constituido por 27 ítems en la escala de Likert (Total acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Total desacuerdo) y para la escalas remunerativas 24 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, que brindaron información acerca de la satisfacción laboral y remuneraciones, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. AUSENTISMO LABORAL**

#### **2.2.1.1. DEFINICIONES**

El absentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores en un determinado centro de trabajo, justificadas o no y es un indicador de calidad que pone de manifiesto no solo problemas del trabajador sino también de la empresa. Se considera como uno de los principales problemas de gestión de las relaciones laborales<sup>22</sup>.

La Organización Internacional del Trabajo<sup>23</sup>, lo define como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; por otro lado, el ausentismo de causa médica es el período de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para el embarazo o prisión.

El ausentismo puede adoptar diferentes significados en función de quién realice el análisis, en cualquier caso, el ausentismo laboral implica necesariamente —ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal<sup>24</sup>.

#### **2.2.1.2. CLASES**

Quick y Lapertosa<sup>25</sup> dividen el ausentismo en cinco clases, cada una mereciendo tratamiento y consideraciones diferentes:

1. Ausentismo voluntario: Es la ausencia voluntaria al trabajo por razones particulares, no justificadas por enfermedad y sin amparo legal.
2. Ausentismo compulsorio: Es el impedimento al trabajo mismo que el trabajador no desee, por suspensión impuesta por el patrón, por prisión u otro impedimento que no le permita llegar al local de trabajo.

3. Ausentismo legal: Comprende aquellas faltas al servicio amparadas por ley, como la incapacidad por enfermedad general. Son las llamadas faltas justificadas.
4. Ausentismo por patología profesional: Comprende las ausencias relacionadas a accidentes de trabajo, como la incapacidad por riesgo laboral.
5. Ausentismo por enfermedad: Incluye todas las ausencias por enfermedad o procedimiento médico.

## **2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

### **2.2.2.1. DEFINICIONES**

La satisfacción laboral se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas<sup>26</sup>.

La satisfacción laboral se define como el —resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas<sup>27</sup>.

Otra definición de satisfacción laboral es la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo<sup>28</sup>.

Robbins<sup>29</sup>, define la satisfacción laboral como “la actitud general hacia el trabajo propio, diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la que ellos creen que deberían recibir la satisfacción con el trabajo representa una actitud, en lugar de un comportamiento”.

Y, según Molina<sup>30</sup> Considera como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En definitiva, al grado en el que a uno le gusta su trabajo.

#### **2.2.2.2. FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Guerrero<sup>31</sup> propone en su tesis, una lista de 5 factores que determinan la satisfacción laboral, que se ahondara a continuación:

- Variedad de habilidades.- implica un grado en el cual un puesto requiere una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del estado.
- Identidad de la tarea.- es el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea.- Es el grado en el que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata, o en el ambiente externo.
- Autonomía.- Implica el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia, y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la programación de su trabajo, y la utilización de las herramientas inmediatas para ello.

- **Sistemas de recompensas justas.-** Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascenso que tiene en las organizaciones. En la percepción de justicia de éste influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí, las habilidades del individuo, y los estándares de salario de la comunidad.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

- a) Ausentismo laboral:** Se entiende como la falta de un trabajador en su lugar de trabajo por razones ajenas al desempeño del mismo.
- b) Capacidad Profesional:** Es aquella necesaria para el desarrollo de la ocupación; hace referencia a todas las dimensiones de la profesionalidad, tales como: capacidad técnica, capacidad organizativa, de relación con el entorno y de respuesta a contingencias.
- c) Condiciones de Trabajo:** Factores físicos, sociales y administrativos que constituyen el ambiente en que un trabajador ejerce su actividad profesional.
- d) Despido:** Fin del empleo cuando es el empleador quien lo decide.
- e) Discapacidad:** Toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana.
- f) Entorno laboral:** Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la

satisfacción y la productividad. Está relacionado con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

- g) Proceso de trabajo:** Todo proceso de transformación de un objeto en un producto determinado; una transformación hecha a través de una actividad humana determinada y utilizando medios de trabajo determinados. Los elementos del proceso de trabajo son los objetos de trabajo, medios de trabajo y fuerza de trabajo.
- h) Satisfacción laboral:** Es una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

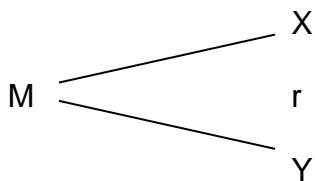
Respecto a las características del problema de investigación, a la formulación del problema y los objetivos definidos, el estudio fue de tipo **correlacional**.

De acuerdo a la ocurrencia de los hechos fue de tipo **Prospectivo** ya que fue necesario establecer los puentes de información actuales y de aquí en adelante.

Y, según el período de tiempo el estudio fue de tipo **Transversal**, porque se tuvo en cuenta un cohorte durante la investigación.

#### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de aplicación en el trabajo de investigación fue el Diseño correlacional en el siguiente esquema:



Donde:

**M** = Población Muestral

**X** =Variable Independiente

**y** = Variable Dependiente

**r**= La relación probable entre las variables

### **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACION**

La población estuvo conformada por el personal de enfermería que labora en el hospital Edgardo Rebagliati Martins siendo un total de 145 enfermeras en los distintos turnos y distintas áreas distribuidas en todo el campus hospitalario.

#### **CRITERIOS DE SELECCION:**

Dentro de los criterios de inclusión consideramos:

- Enfermeras que deseen participar voluntariamente en el estudio.
- Enfermeras que tengan su programación horaria completa

Los criterios de exclusión fueron:

- Enfermeras que no deseen participar
- Enfermeras circulantes no adscritas al servicio.

#### **AMBITO Y TIEMPO DEL ESTUDIO:**

El estudio se realizó en el hospital Edgardo Rebagliati Martins en la ciudad de Lima.

El periodo del estudio fue durante el año 2017.

#### **3.3.2. MUESTRA**

##### **UNIDAD DE ANALISIS:**

Enfermeras.

##### **TAMAÑO DE MUESTRA:**

Debido a que la población fue pequeña, se trabajó con una muestra total de 145 enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins los cuales fueron seleccionados mediante el muestreo estadístico simple, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

### 3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### 3.4.1. INSTRUMENTOS

- **Cuestionario:** Para este estudio se utilizó una encuesta a través de un cuestionario anónimo dejado en el servicio correspondiente y retirado por el investigador. Se ordenaron en forma manual los datos obtenidos, luego fueron volcados en una planilla Excel con sus respectivas tablas y/o gráficos (Anexo 01).

#### 3.4.2. Validez y confiabilidad

En cuanto a la validación de los instrumentos de recolección de los datos se tuvo en cuenta el juicio de 5 expertos relacionados en el tema, para ello emitirán su juicio en el instrumento elaborado (Ver anexo 03).

Luego en la concordancia se utilizó el coeficiente de V de Aiken, como se muestra a continuación:

**Cuadro 01. Concordancia de las respuestas de los jueces.**

Preguntas	JUECES					TOTAL ACIERTOS	V de Aiken
	1	2	3	4	5		
1	A	A	A	A	A	5	1,00
2	A	A	A	A	A	5	1,00
3	A	A	A	D	A	4	0,80
4	A	A	A	A	A	5	1,00
5	A	A	A	A	A	5	1,00
6	A	A	A	A	A	5	1,00
7	A	A	A	A	A	5	1,00
8	A	A	A	A	A	5	1,00
9	A	A	A	A	A	5	1,00
10	A	A	A	A	A	5	1,00
11	A	A	A	A	A	5	1,00
12	A	A	A	A	D	4	0,80

A: Acuerdos; D: Desacuerdos

Fuente. Elaboración propia

Se ha considerado:

1 = Si la respuesta es aprobado.

0 = Si la respuesta es no aprobado.

Se consideró que existe validez del instrumento cuando el valor del coeficiente de V de Aiken fuera igual o mayor de 0,80. En la valoración de los jueces ninguna pregunta obtuvo un valor inferior a 0,80; por lo cual concluimos que estos ítems presentan validez de contenido.

En la confiabilidad de los instrumentos se utilizó KR-20, donde en el cuestionario se obtuvo un valor de 0,920, siendo este valor confiable.

### **3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.**

Los procedimientos realizados en el desarrollo del trabajo de investigación fueron:

- a) Coordinación con los directivos del Hospital en estudio.
- b) Capacitación a encuestadores para la recolección de datos.
- c) Ejecución de prueba piloto.
- d) Recolección de datos propiamente dicho en el tiempo programado en un tiempo promedio de 20 minutos.
- e) Control de calidad de la información.
- f) Proceso de análisis e interpretación de datos.

Dentro del análisis de datos, se tuvieron en cuenta:

#### **a. Análisis descriptivo**

Se realizó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos y también el uso de frecuencias, de acuerdo a la necesidad del estudio.

**b. Análisis Inferencial.**

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la Prueba Chi cuadrada de independencia para establecer la relación entre las dos variables en estudio y con una probabilidad de  $p < 0.05$ . Para el procesamiento de los datos se utilizó el Paquete Estadístico SPSS versión 20.0 para Windows.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.

#### 4.1.1. CARACTERISTICAS GENERALES:

Tabla 1. Sexo del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	121	83,4
Masculino	24	16,6
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

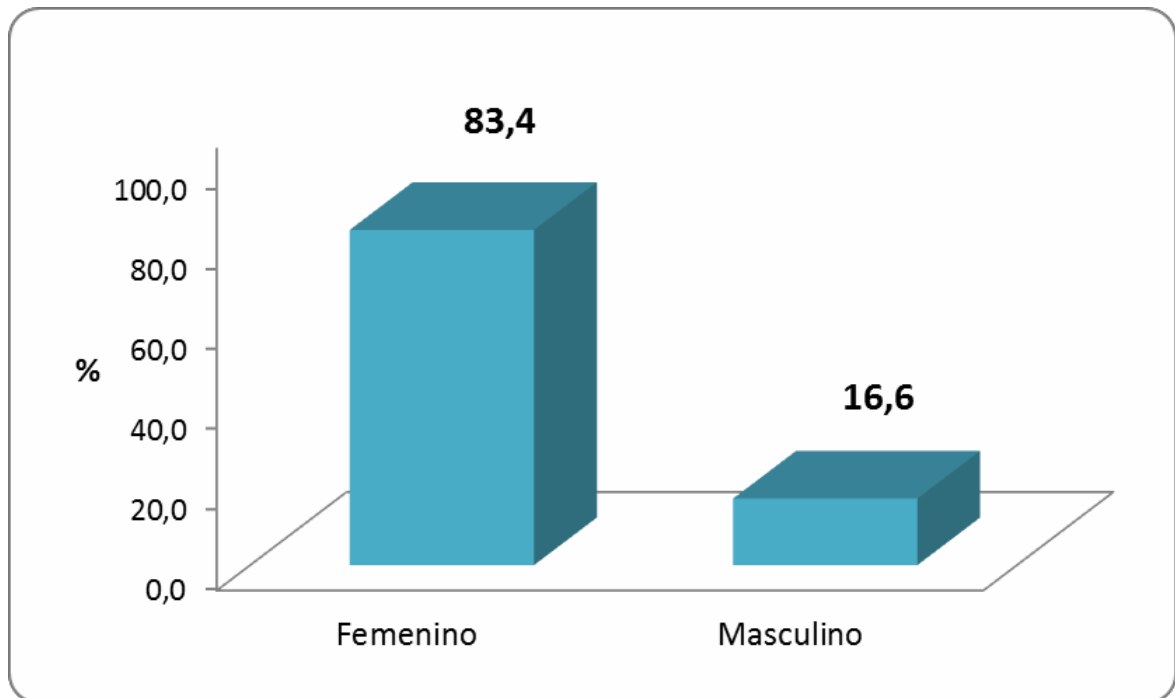


Figura 1. Porcentaje del personal de enfermería según sexo. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

En cuanto al sexo del personal de enfermería en estudio, se encontró que del 100% (145) enfermeros encuestados, el 83,4% correspondieron al sexo femenino y un 16,6% representaron al sexo masculino.

Tabla 2. Edad en años del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Edad en años	Frecuencia	%
30 a 39	23	15,9
40 a 49	84	57,9
50 a 59	25	17,2
60 a más	13	9,0
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

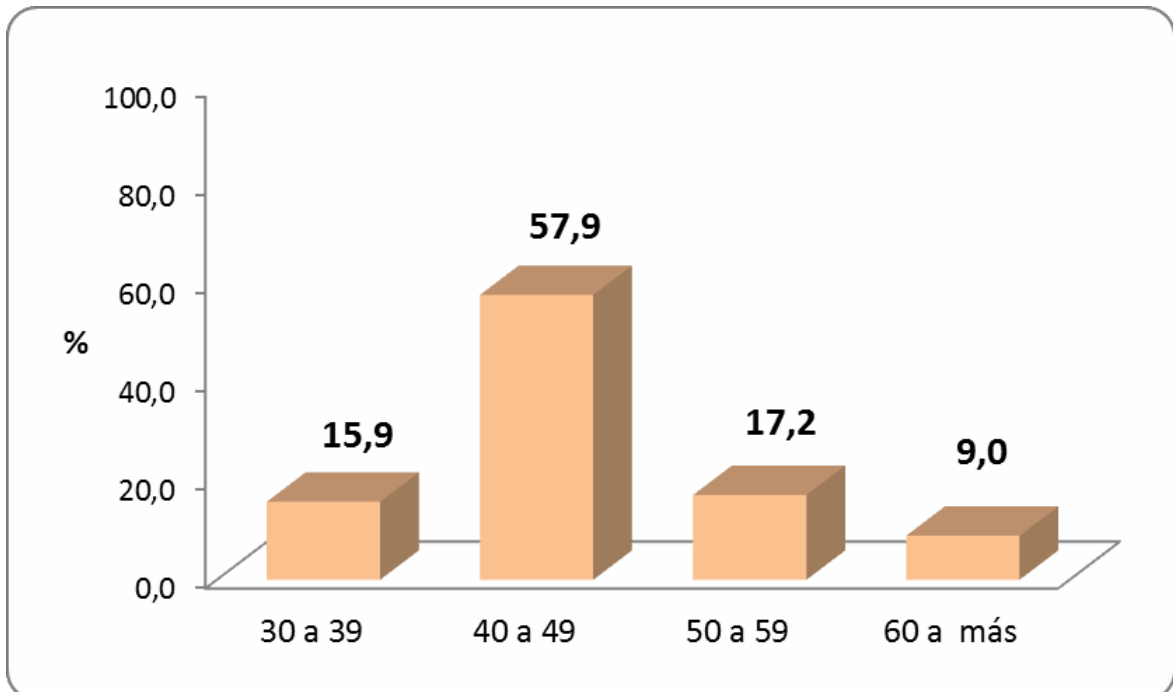


Figura 2. Porcentaje del personal de enfermería según edad en años. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Respecto a la edad del personal de enfermería en estudio, del 100% (145) enfermeros encuestados el 57,9% correspondieron al grupo entre las edades de 40 a 49 años, asimismo, el 17,2% pertenecieron a las edades entre 50 a 59 años, 15,9% a las edades entre 30 a 39 años y el 9,0% a enfermeras de 60 a más años.

#### 4.1.2. CARACTERISTICAS LABORALES:

Tabla 3. Tiempo de servicio del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Tiempo de servicio	Frecuencia	%
1 a 5	22	15,2
6 a 10	4	2,8
11 a 20	41	28,3
21 a más	78	53,8
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

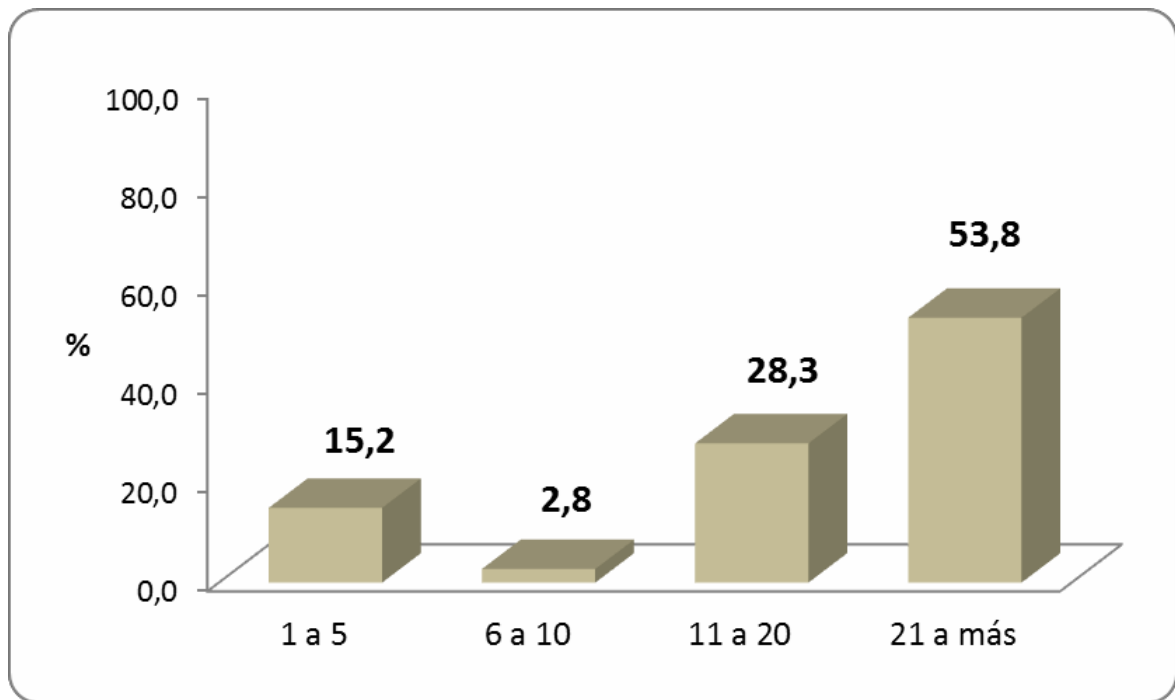


Figura 3. Porcentaje del personal de enfermería según tiempo de servicio. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Del 100% (145) enfermeros encuestados se observaron que el 53,8% tuvieron de 21 años a más de tiempo de servicio en la institución, seguido de un 28,3% que tuvo entre 11 a 20 años de servicio, un 15,2% de 1 a 5 años y un 2,8% de 6 a 10 años de tiempo de servicio en la institución.



Tabla 4. Turno de trabajo del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Turno de trabajo	Frecuencia	%
Mañanas	28	19,3
Tardes	17	11,7
Rotativo	100	69,0
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

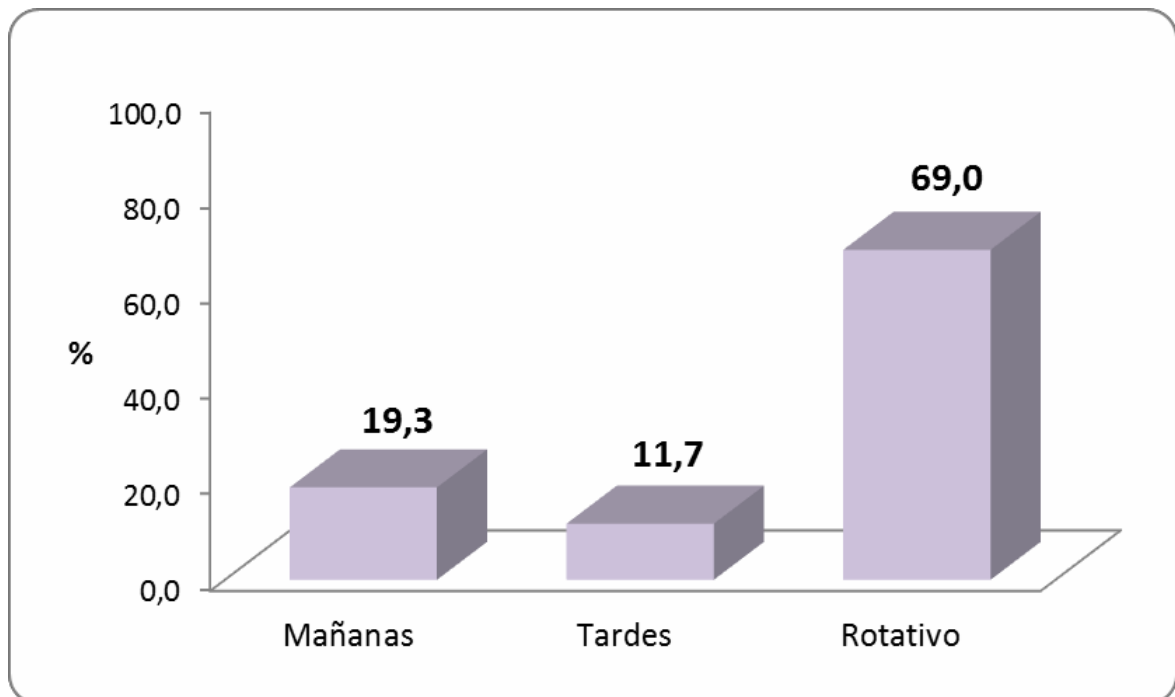


Figura 4. Porcentaje del personal de enfermería según turno de trabajo. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Referente al turno de trabajo del personal de enfermería en estudio, se encontró que del 100% (145) enfermeras encuestadas, el 69,0% laboró en turno rotativo, por otro lado, el 19,4% laboró en turno de mañanas y el 11,7% sólo laboró en turno de tardes.

Tabla 5. Horas semanales de trabajo del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Horas semanales de trabajo	Frecuencia	%
36	49	33,8
Más de 36	96	66,2
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

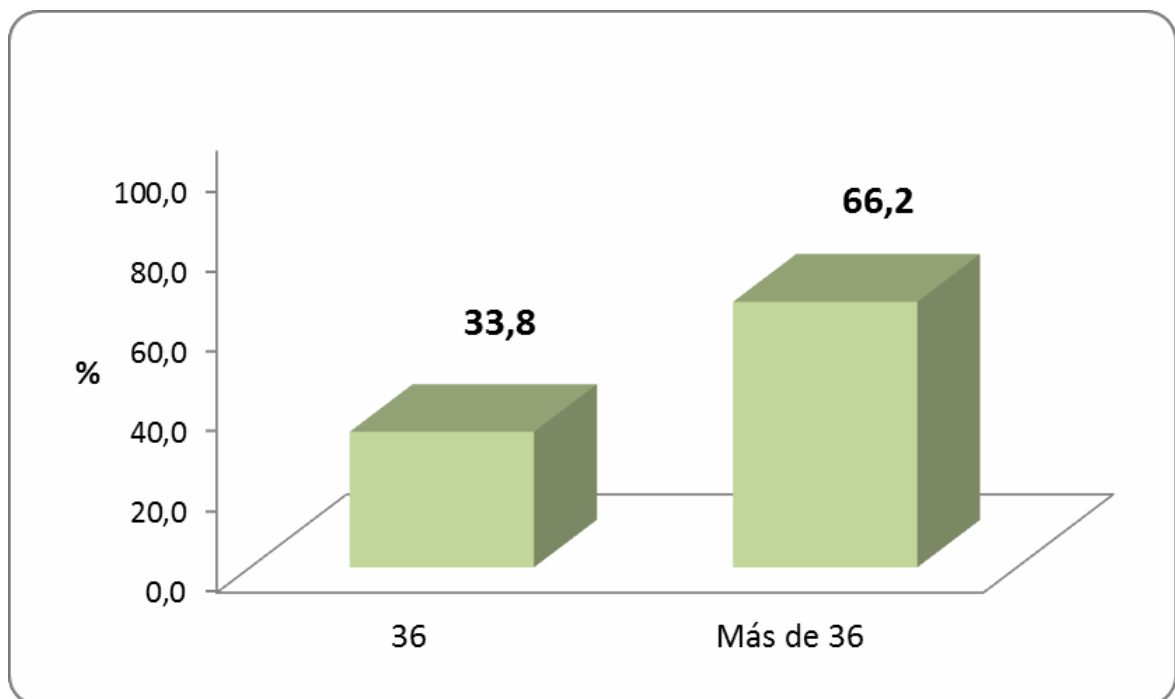


Figura 5. Porcentaje del personal de enfermería según horas semanales de trabajo. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Del 100% (145) enfermeras encuestadas, el 66,2% correspondieron a más 36 horas semanales de trabajo y un 33,8% correspondió a 36 horas semanales de trabajo, es decir, un porcentaje mayoritario realizó horas extras.

Tabla 6. Trabajo en otros nosocomios del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Trabajo en otros nosocomios	Frecuencia	%
SI	66	45,5
NO	79	54,5
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

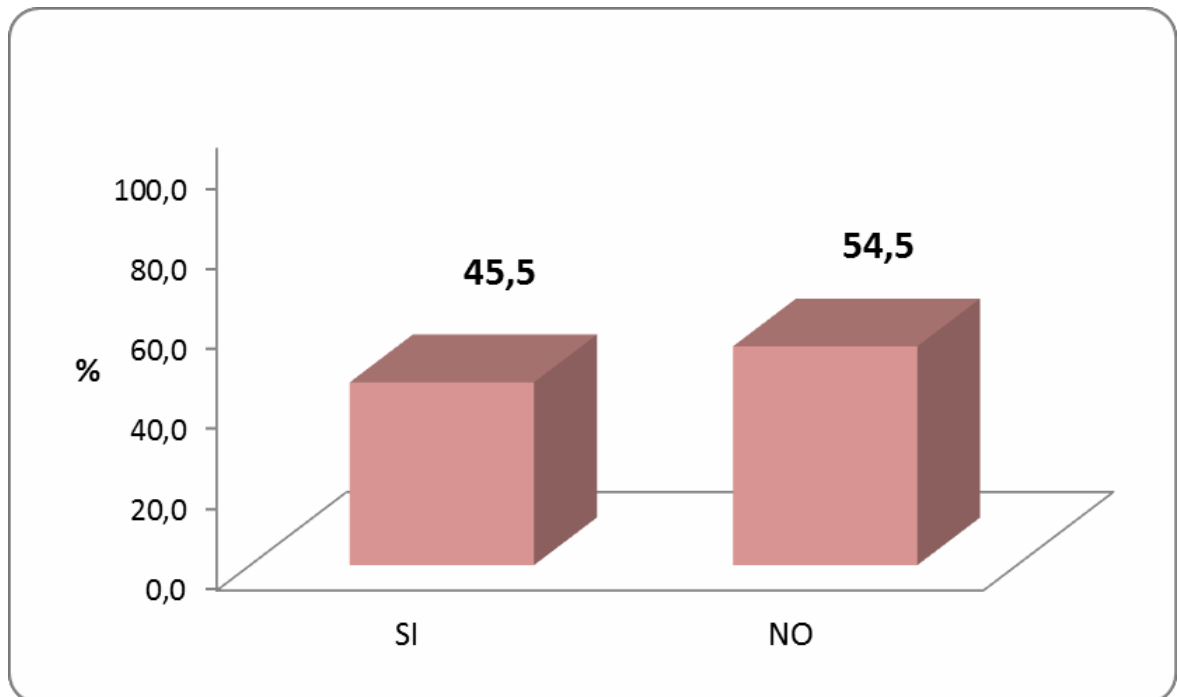


Figura 6. Porcentaje del personal de enfermería según trabajo en otros nosocomios. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Del 100% (145) enfermeros encuestados, el 54,5% representaron a las enfermeras que solo laboraron en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins y los otros 45,5% laboraron en dos a más lugares.

#### 4.1.3. CARACTERISTICAS DEL AUSENTISMO LABORAL:

Tabla 7. Ausentismo laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Ausentismo laboral	Frecuencia	%
SI	76	52,4
NO	69	47,6
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

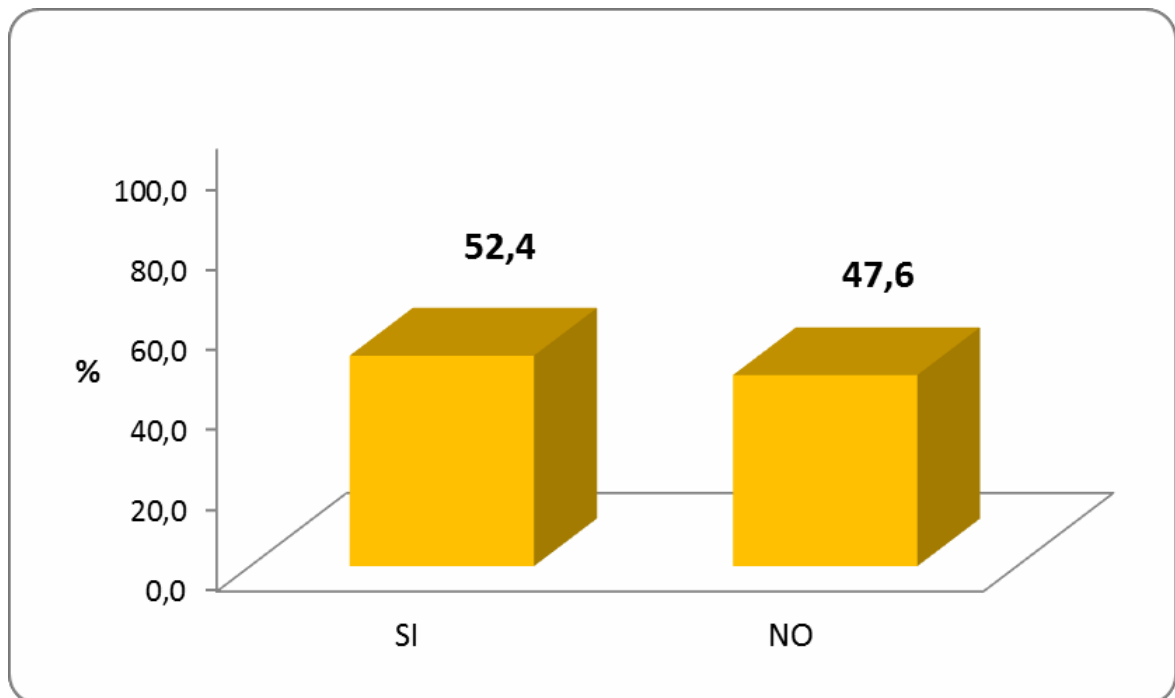


Figura 7. Porcentaje del personal de enfermería según ausentismo laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Con respecto al ausentismo laboral del personal de enfermería en estudio, se encontró que del 100% (145) enfermeros encuestados el 52,4% presentaron ausentismo laboral y sin embargo, el 47,6% no han presentado ningún tipo de ausentismo.

Tabla 8. Días de ausentismo laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Días de ausentismo laboral	Frecuencia	%
2 a 5	47	32,4
6 a 10	26	17,9
11 a más	3	2,1
No se ausentó	69	47,6
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

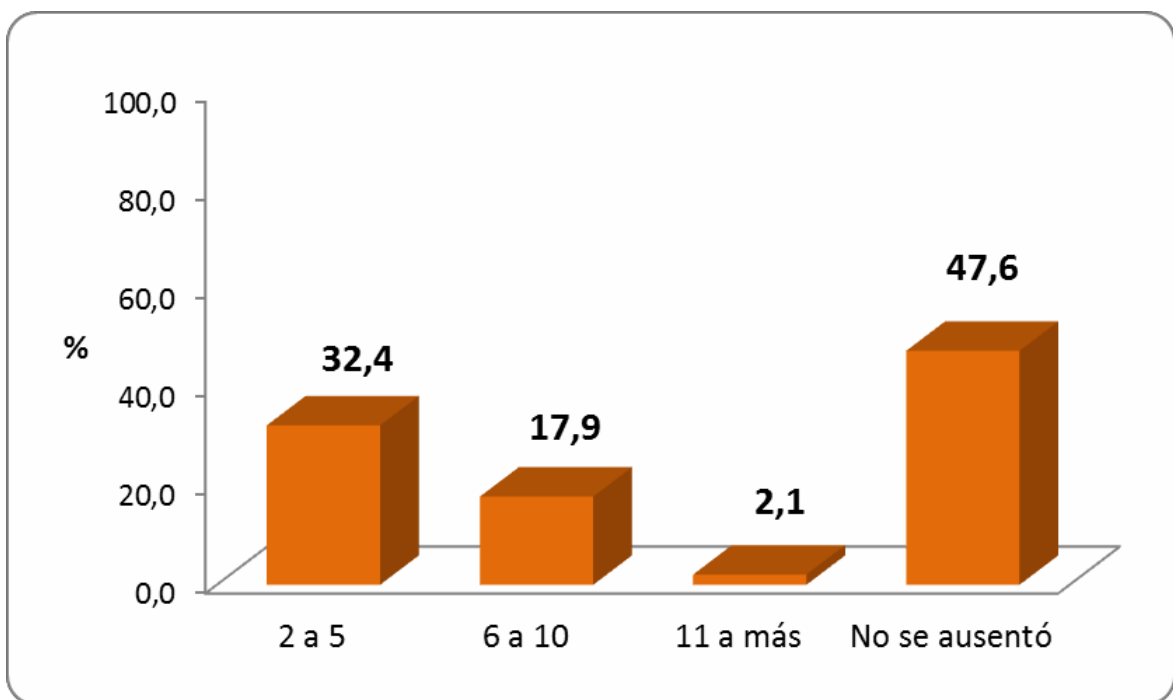


Figura 8. Porcentaje del personal de enfermería según días de ausentismo laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Referente a los días de ausentismo laboral del personal encuestado, se observó que un 32,4% señaló que se ausentó de 2 a 5 días, un 17,9% se ausentó de 6 a 10 días, un 2,1% señaló que se ausentó de 11 a más días y un 47,9% no presentó ningún tipo de ausentismo laboral.

Tabla 9. Percepción de la dirección del establecimiento de salud aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

<b>Percepción de la dirección del establecimiento de salud aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	19	13,1
NO	112	77,2
A VECES	14	9,7
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

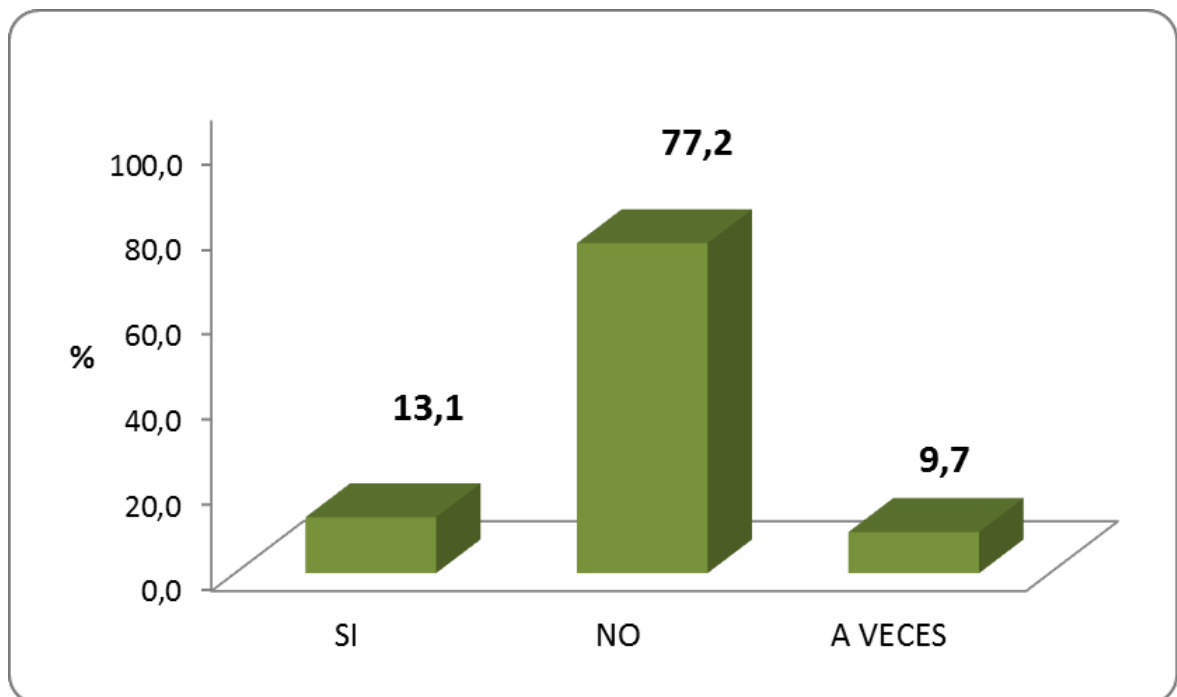


Figura 9. Porcentaje del personal de enfermería según percepción de la dirección del establecimiento de salud aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Del 100% (145) enfermeros encuestados, el 77,2% consideró que la Dirección no adopta medidas correctivas para disminuir el ausentismo laboral, por otro lado, el 13,1% indicaron que si adopta medidas correctivas y el 9,7% que a veces aplica medidas correctivas para mejorar este indicador.

#### 4.1.4. CARACTERISTICA DE SATISFACCION LABORAL:

Tabla 10. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Satisfacción laboral	Frecuencia	%
SI	46	31,7
NO	99	68,3
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

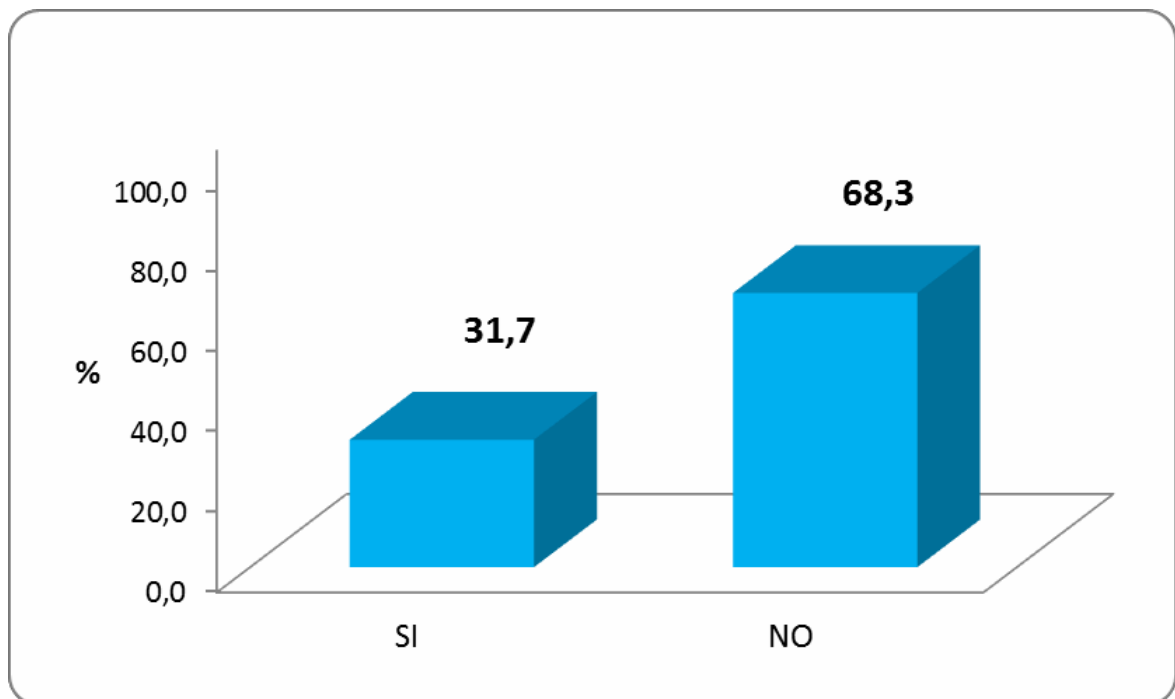


Figura 10. Porcentaje del personal de enfermería según satisfacción laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Correspondiente a la satisfacción laboral del personal de enfermería en estudio, se observó que el 68,3% (99) enfermeros encuestados señalaron que no se encuentran satisfechos por las condiciones laborales y el 31,7% (46) enfermeros si están satisfechos.

Tabla 11. Causas de la insatisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Causas de la insatisfacción laboral	Frecuencia	%
Ausentismo laboral	31	21,4
Bajos Salarios	41	28,3
Mala relación con supervisores	12	8,3
Sobrecarga de trabajo por déficit de recurso humano	42	29,0
Varios empleos	19	13,1
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

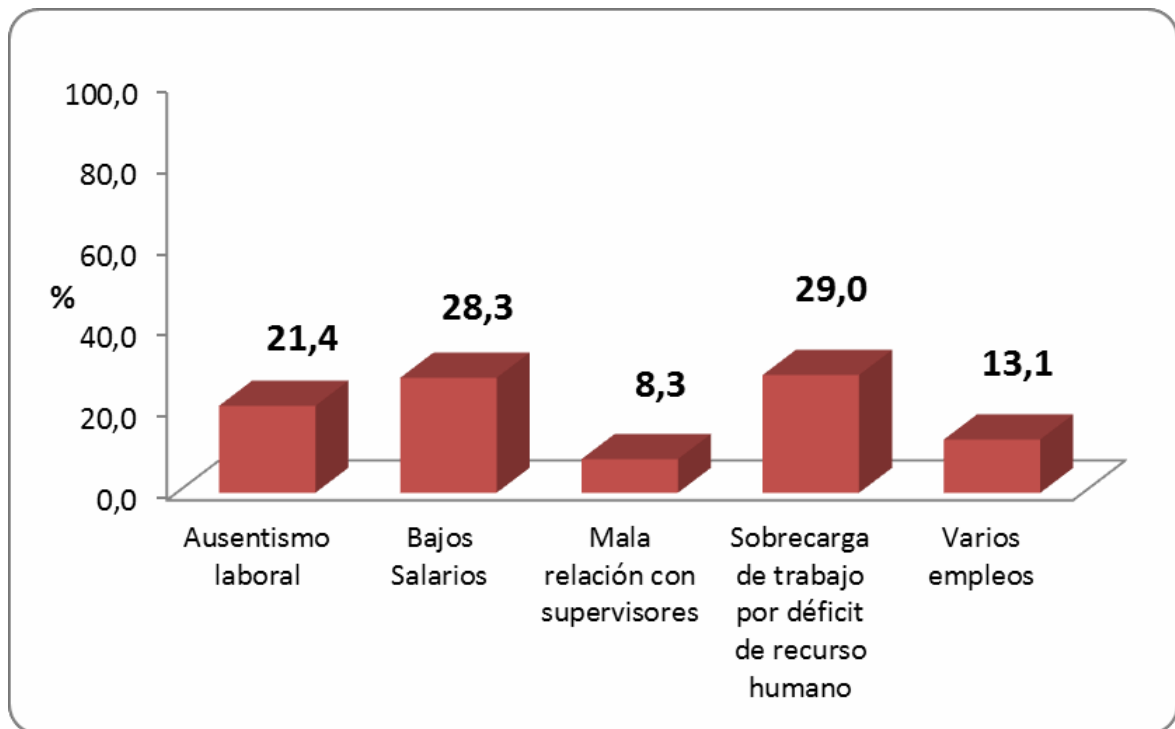


Figura 11. Porcentaje del personal de enfermería según causas de la insatisfacción laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

Del 100% (145) enfermeros encuestados el 29,0% (42) enfermeros refirieron que la sobrecarga de trabajo por déficit de recurso humano es la causa de la insatisfacción laboral, asimismo, el 28,3% (41) indicaron que fueron los bajo salarios, el 21,4% (31) manifestaron que fueron el ausentismo laboral, el 13,1% (19) que fueron los múltiples empleos y el 8,3% (12) indicaron que la causa de la insatisfacción laboral fue la mala relación con la supervisora.



## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS RESULTADOS.

Tabla 12. Relación entre el ausentismo laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Ausentismo laboral	Satisfacción laboral				Total		Prueba Chi Cuadrada	Significancia
	SI		NO		N°	%		
	N°	%	N°	%				
SI	18	12,4	58	40,0	76	52,4	4,77	0,029
NO	28	19,3	41	28,3	69	47,6		
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>31,7</b>	<b>99</b>	<b>68,3</b>	<b>145</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Cuestionario (Anexo 01).

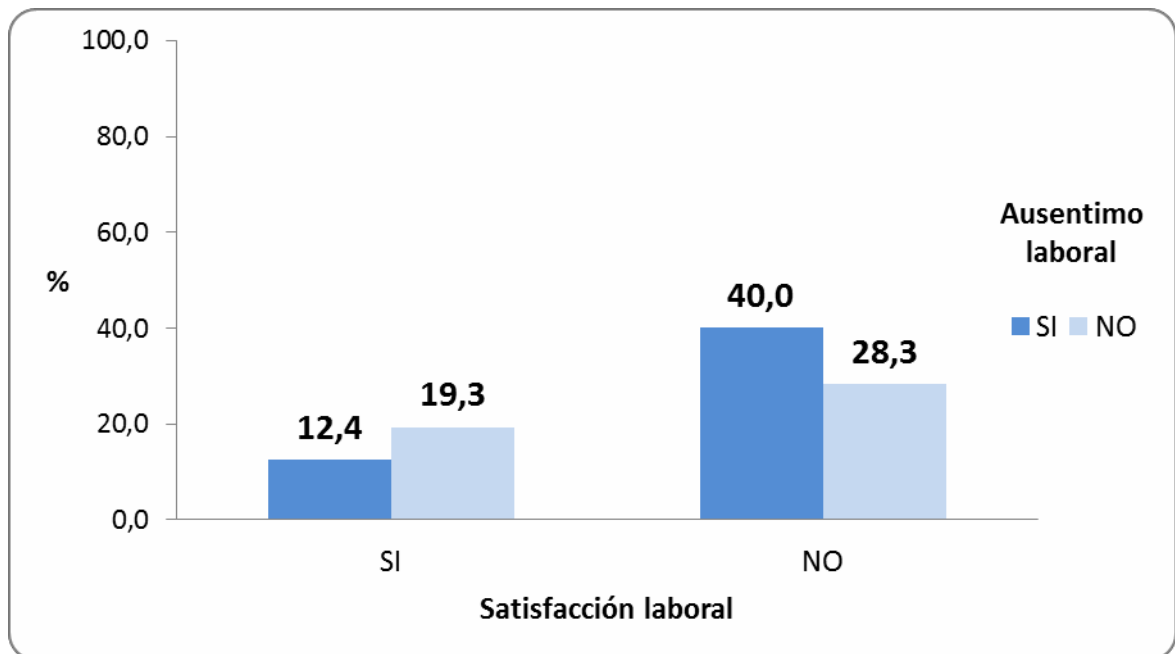


Figura 12. Porcentaje del personal de enfermería según ausentismo laboral y satisfacción laboral. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017.

En concordancia a la relación entre el ausentismo laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en estudio, observamos que el 40,0% de los enfermeros presentaron ausentismo laboral y a la vez no tuvieron satisfacción laboral. Mediante la Prueba de Chi cuadrado resultó significativo estadísticamente ( $X^2=4,77$ ;  $P\leq 0,029$ ); es decir el ausentismo laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. DISCUSIÓN.**

La satisfacción laboral es uno de los elementos más importantes de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería, por su impacto tanto en la calidad de los cuidados ofrecidos y en la relación profesional-paciente, como en la salud y bienestar de las personas. Entre los antecedentes de la satisfacción en enfermeros y enfermeras, cabe destacar el ausentismo en el trabajo<sup>32</sup>.

En nuestro estudio de investigación se encontró una relación significativa estadísticamente entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en estudio, con  $p \leq 0,029$ .

Nuestros resultados son concordantes con los estudios de Mendoza<sup>33</sup> quien concluyó que aquellos trabajadores que no están satisfechos con su trabajo tienen tasas más altas de ausentismo.

Asimismo, Gonzales<sup>34</sup> encontró que existe relación entre ausentismo y satisfacción laboral, la prueba de hipótesis señala que hay significancia estadística  $p < 0.006$ .

Igualmente, Caballero<sup>35</sup> concluyó que existe una relación inversamente proporcional entre el nivel de ausentismo y la satisfacción laboral. Cuando disminuye la satisfacción que poseen los empleados en el trabajo, se produce un incremento en el ausentismo, determinado por las variables que la influyen.

Cook, Wall y Warr<sup>36</sup> indican que la satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre ellas.

Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y buen estado de ánimo general, salud física y psíquica y conductas laborales como absentismo.

Por otro lado, Torres, Chávez, Lizárraga y Guerra<sup>37</sup> concluyeron que no se encontró asociación entre absentismo y satisfacción laboral. La satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada.

También, Ortega<sup>38</sup> en sus resultados demostraron que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo injustificado del personal operativo de enfermería, por lo que probablemente éste último se relacione con otras causas no contempladas en éste estudio.

Finalmente, entre las limitaciones mencionamos que los resultados obtenidos solo son generalizables para poblaciones con características similares y la población de estudio del Hospital Edgardo Rebagliati Martin.

## CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 52,4% (76 enfermeros) presentaron ausentismo laboral.
- Respecto a la satisfacción laboral, el 31,7% (46 enfermeras) se sintieron satisfechos.
- Y, el ausentismo laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería en estudio, con  $p \leq 0,029$ .

## SUGERENCIAS

Se recomiendan:

- Realizar investigaciones con otras posibilidades hipotéticas que estén relacionadas con los motivos que condicionan el ausentismo laboral.
- Al hospital Edgardo Rebagliati Martins, promover actividades de bienestar, mejorando el vínculo con el personal y brindarles actividades preventivas sobre enfermedades ocupacionales, así se reducirá la incidencia de ausentismo por causas de salud u asociados.
- A los jefes de servicio, promover la integración del personal en actividades recreativas extra laborales promoviendo el trabajo en equipo entre personal de ambos sexos.
- Al departamento de enfermería, evaluar los puestos del personal de enfermería, situando al profesional en el perfil y puesto adecuado teniendo en cuenta sus limitaciones físicas para el desempeño de su labor.

**BIBLIOGRAFIA.**

1. Peiró JM, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*. 2004;25:5-16.
2. Alarcon GM, Lyons JB. La relación de compromiso y satisfacción laboral en muestras de trabajo. *The Journal of Psychology*. 2011;145:463-480.
3. Reyes A. Administración de personal. (30ª ed.). México D. F.: Limusa. 2000.
4. Stoner J. Administración. México D. F.: Pearson. 1996.
5. Hernández SM. Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana [internet]. [Consultado enero 2018]. Disponible en: [www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml](http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml)
6. INSHT. Satisfacción laboral: Escala General de satisfacción. NTP 394. Madrid; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2002.
7. Velázquez CB. Características del ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería [Tesis de pregrado]. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba; 2009.
8. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra A. Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (3): 147-153.
9. López-Bonilla IB. Factores asociados a las incapacidades laborales por enfermedad de corta duración en profesionales de enfermería en un hospital universitario. [Tesis Doctoral]. Universidad Autónoma de Barcelona; 2002.
10. Íbars AJ. El problema del absentismo laboral. *Rev Foment del Treball Nacional* 2005; 3(2109):12-16.
11. Cohen-Mansfield J, Rosenthal A. Ausentismo del personal de enfermería en un asilo de ancianos. *Int J Nurs Stud* 1989; 26 (2): 187-94.

12. Instituto Mexicano del Seguro Social. Hospital de Pediatría CMN Siglo XXI. Personal y relaciones contractuales antecedentes estadísticos ausentismo 1998-2002.
13. Instituto Mexicano del Seguro Social. Delegación Baja California Sur. Reporte mensual del sistema de control presupuestal de incapacidades de la Jefatura de Prestaciones Económicas y Sociales. Diciembre de 2006.
14. Alonso P. Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. Boletín de Psicología 2006; 88: 49-64.
15. Scott K, Taylor GS. Un examen de los hallazgos contradictorios sobre la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo: un metanálisis. Academy of Management Journal 1985; 28 (3): 599-612.
16. Mesa F, Raineri A, Maturana S, Kaempffer AM. Fraudes a los sistemas de salud en Chile: un modelo para su detección. Revista Panamericana de Salud Pública 2009; 25 (1): 56-61.
17. Mirás S, Villoria E, Álvarez J, Cotobal F, González L. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? Revista Enfermería del Trabajo. 2017; 7(3): 58-64.
18. Mendoza R. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. Rev. méd. Chile. 2015; 143(8):1028-1033.
19. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra A. Op. Cit. P. 147.
20. Gonzales E. Relación entre Ausentismo y Satisfacción Laboral de Enfermería. Hospital San Juan De Lurigancho-2016. [Tesis de pregrado]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2016.
21. Yachas RM. Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.

22. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra A. Op. Cit. P. 149.
23. Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 1991; t. 1: 5-11.
24. Rodríguez A. Ausentismo Laboral. Salud y Seguridad. Boletín electrónico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Nº 2. Año II. España, Febrero de 1999.
25. Quick TC, Lapertosa JB. Análise do absentismo em usina siderúrgica. Revista Brasileira Saúde Ocup 1982; 10(40):62-67.
26. Alonso-Calderón I, Ayora-Vivas JM, Bellás-Farré JA, Eloy-García J. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Mapfre Med 1999; 10(1):25-30.
27. Alonso-Calderón I y Cols. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración públicall. Mapfre Med 1999; 10(1):25-30.
28. INSHT. Op. Cit. P. 32.
29. Robbins S. Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica. (7ª ed)Editorial Prentice-Hall. México. 2012.
30. Molina B. Satisfacción laboral en los contextos organizacionales. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall. 2014.
31. Guerrero EG. La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. [Tesis de Maestría]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2012.
32. Carrilo-García C, Ríos-Rísquez MI, Fernández-Cánovas ML, Celdrán-Gil F, Vivo-Molina C, Martínez-Roche ME. La satisfacción de la vida laboral de los



enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia.

Enfermería Global. 2015;14:266-275.

33. Mendoza R. Op. Cit. P. 1028.
34. Gonzales E. Op. Cit. P. 11.
35. Caballero NS. El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral. [Tesis de pregrado]. Argentina: Universidad Empresarial siglo 21; 2015.
36. Cook R, Wall, T, Warr S. La experiencia del trabajo. Academic Press, London, 1981.
37. Torres S, Chávez C, Lizárraga E, Guerra A. Op. Cit. P. 147.
38. Ortega RI. Satisfacción laboral y ausentismo del personal operativo de enfermería. [Tesis de maestría]. México: Universidad Autónoma De San Luis Potosí; 2004.

# ANEXOS

## ANEXO 01

## CUESTIONARIO SOBRE AUSENTISMO Y SATISFACCIÓN LABORAL

ID:

Instrucciones: A continuación se le presentan 22 preguntas a las que pedimos sea lo más sincero/a posible acerca de la problemática del ausentismo y la satisfacción laboral en su centro de trabajo.

- 1) Sexo:\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_
- 2) Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_
- 3) Antigüedad en la institución\_\_\_\_\_
- 4) Que Turno de trabajo desempeña?
  - a) mañanas
  - b) Tardes
  - d) rotativo
- 5) Cuantas horas semanales trabaja en el hospital?
  - a) 36 hrs \_\_\_\_\_
  - b) Mas de 36 hrs. \_\_\_\_\_
- 6) ¿Aparte de trabajar en el hospital, trabaja en otros nosocomios?
 

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ ¿Cuántas horas semanales labora?\_\_\_\_\_
- 7) Nivel de formación
  - a) Licenciado/
  - b) especialista
  - c) Maestro/ Doctor
- 8) Estado civil:\_\_\_\_\_
- 9) Familiares a cargo: Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- 10) ¿Durante el último año se ha ausentado en su trabajo? Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
- 11) ¿Cuántas veces se ha ausentado de sus labores?
 

1-5 veces ( ) 6-10 veces ( )

11-15 veces ( ) Más de 16 veces ( )
- 12) Ha presentado ausentismo laboral a su centro de trabajo por algún motivos establecido como:\_\_\_\_\_

14) ¿Si se ha ausentado por enfermedad?:\_\_\_\_\_

17) ¿Durante Cuantos días se ausento?\_\_\_\_\_

18) ¿Conoce los medios de control de ausentismo que tiene el Jefe Inmediato?

Si( ) No ( )

19) En la actualidad, ¿considera usted que se encuentra satisfecho/a con su trabajo?

Si ( ) No ( )

20) ¿Cuál o cuáles considera usted que son causas de su insatisfacción?

(Seleccionar uno solamente)

Turnos rotativos ( )

Ausentismo laboral ( )

Bajos Salarios ( )

Mala relación con supervisores ( )

Sobrecarga laboral por déficit de personal ( )

Varios empleos ( )

21) ¿Considera que el ausentismo laboral es un problema para la institución?

Si ( ) No ( )

22) ¿Considera que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral?

Si( ) No( ) A veces( )

**ANEXO 02**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TITULO:** Ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima – 2017.

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación, cuyo objetivo es determinar el ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima – 2017.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Firma investigador

Fecha: ...../...../.....

## ANEXO N° 03

**TABLA DE VALORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN  
SEGÚN EXPERTOS**

<b>VARIABLE (ítems)</b>	<b>Respuesta positiva (1 punto)</b>	<b>Respuesta negativa (0 puntos)</b>
El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
El orden de las preguntas es adecuado		
El vocabulario es correcto		
El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

**Sugerencias:**.....

.....

.....

.....

**Experto**

**NOTA BIOGRÁFICA****Dina Adela RODRÍGUEZ GAMERO**

Nació en Arequipa en el año 1959, hija del Sr. Ricardo y de la Sra. Julia. Sus estudios de educación Primaria y secundaria los realizó en Arequipa en el colegio Nuestra Señora de la Asunción.

Estudio Enfermería en la Escuela Arzobispo Loayza, y realizó los estudios complementarios en la Universidad San Martín de Porres. Especialista en Gestión y Administración de los servicios de salud con mención en Gerencia y Auditoría por la Universidad Pedro Ruiz Gallo. Egresada de maestría en Gestión y Auditoría de los servicios de salud en la Universidad Garcilazo de la Vega.

Desde julio del año 1982 laboró como enfermera asistencial en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti Martins. Fue enfermera Jefe en servicios como Central de esterilización, Cirugía y Especialidades.

Actualmente es Enfermera Supervisora del área de Medicina y Especialidades.

Tiene 36 años de servicio en este hospital con cariño y satisfacción laboraría otros años más.

Ha recibido reconocimientos por: 25 y 30 años de labor en beneficio de los asegurados y lo más conmovedor felicitaciones de los pacientes a mi cargo.

Casada con Ricardo Carpio, unión de ese matrimonio tiene dos hijos: Richi y Antonella, ambos estudiantes universitarios.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio del 9no piso C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, siendo las **11:30hrs.**, del día domingo **11.MARZO.2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Abner FONSECA LIVIAS	Presidente
Dra. Nancy VERAMENDI VILLAVICENCIOS	Secretaria
Mg. Ennis Segundo JARAMILLO FALCON	Vocal

Asesor de Tesis, Dra. Juvita SOTO HILARIO; (Resolución N° 01618-2017-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Dina Adela RODRÍGUEZ GAMERO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "**AUSENTISMO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI, LIMA**".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia la Maestría el Nota de *Quinceis* (16)  
Equivalente a *Aprobado*, por lo que se recomienda .....  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Lima, siendo las *12:10* horas del 11 de marzo de 2018.

.....  
PRESIDENTE  
DNI N° *22412906*

*Veramendi*  
.....  
SECRETARIA  
DNI N° *22421418*

*Abner*  
.....  
VOCAL  
DNI N° *22480882*



# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: RODRIGUEZ BAHERO DINA ADELA

DNI: 08475022

Correo electrónico:

Teléfono de casa:

Celular:

Oficina:

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría:</b> ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

AUSENTISMO Y SURELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAELLIATI LIMA.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 25/02/18

  
Firma del autor