

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL  
CENTRO QUIRÚRGICO 2B DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO  
REBAGLIATI MARTINS**

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

**JENNY HUAMANVILCA CÁCERES**

**CALLAO - 2018  
PERÚ**



## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	4
1.1 Descripción de la Situación Problemática	4
1.2 Objetivo	5
1.3 Justificación	5
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Marco Conceptual	11
2.3 Definición de Términos	47
<b>III. EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	49
3.1 Recolección de Datos	49
3.2 Experiencia Profesional	49
3.3 Procesos Realizados del Informe del Tema	54
<b>IV. RESULTADOS</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	59
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	60
<b>VII. REFERENCIALES</b>	61

## INTRODUCCIÓN

En las organizaciones se dan conductas y actitudes que influyen en el desempeño de las tareas individuales y grupales, así como el alcance de las metas propuestas. La enfermera tiene que enfrentarse ante la vida social de la organización y a su trabajo además de lidiar con sus necesidades y valores. (1)

Al ingresar al ámbito laboral de una institución se establece un pacto figurado en el que los trabajadores de salud se comprometen a llenar las expectativas de la institución y viceversa, mediante el cumplimiento de los objetivos y la institución mediante la entrega de incentivos que satisfagan las necesidades de los empleados de salud. La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad. (2)

El presente informe de experiencia profesional titulado "Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el centro quirúrgico 2B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins" tiene por finalidad describir el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería para lo cual se ha realizado la revisión de documentos, manual de estándares indicadores de calidad, libros de enfermería, páginas de internet relacionado al tema así como algunos datos de la oficina de estadística e informática del hospital.

La información recolectada fue procesada a través de tablas estadísticas con el fin de hacer una comparación y vaciar los datos encontrados. Finalmente, lo que se busca es describir y conocer los resultados de

bienestar laboral. Es por ello, que se pretende realizar el presente informe profesional.

Para ello, el trabajo se estructuró de la siguiente manera. El Planteamiento del problema, Situación Problemática, la justificación del informe. En el Marco teórico se plantea los Antecedentes y el Marco Referencial. En la Metodología de la Experiencia laboral profesional presentan el Desarrollo de las actividades laborales específicos, Tipo de Servicio, Metodología Técnicas e Instrumentos. Posteriormente Consideraciones Finales y Referenciales seguidamente se tienen los Anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la Situación del Problema

Actualmente hay una gran preocupación por mejorar el entorno laboral de las personas, encontrar un ambiente agradable, sentirse eficientes y que puedan enorgullecerse del trabajo que realizan adaptándose con mayor éxito a las experiencias laborales.

La satisfacción laboral en los hospitales nacionales, es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de atención prestada, nadie discute que al medir la satisfacción se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. El personal de salud siente agrado personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. (3)

La satisfacción laboral es importante para el buen funcionamiento de los recursos humanos en los hospitales. Por lo tanto, es definida "Como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que la persona desarrolla en el aspecto laboral".

El trabajo de la enfermera en sala de operaciones y el entorno donde se ejecuta pudiera no ser el mejor sitio para derivar el grado profesional, debido a los factores estresantes a los que día a día se tiene contacto, como es el caso de los moribundos, el dolor de los pacientes, el dar apoyo a las necesidades emocionales del usuario, agregando que no siempre se obtienen los resultados deseados y esto pudiera traer consecuencias de insatisfacción en el personal estudiado. Factores como, la fatiga, las escasas posibilidades de capacitación y ascenso en algunos hospitales, los horarios inflexibles y la desmoralización entre las mismas profesionales a lo cual se suma la falta de apoyo al desarrollo de la profesión, traen consigo un problema de carácter nacional, el cual repercute en todos los procesos, cuando nos referimos a "garantía de calidad total" (4)

## **1.2 Objetivo**

Describir el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el centro quirúrgico 2B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

## **1.3 Justificación.**

La importancia de este estudio para la institución, radica no solo en conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras sino también de identificar los factores que la afectan en mayor o en menor grado; y de esta forma brindar información válida y confiable a las directivas de la organización para que puedan plantear estrategias que permitan de acuerdo a los resultados; mantener o alcanzar niveles adecuados de satisfacción laboral.

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la institución ya que son ellos quienes hacen uso de los bienes materiales para alcanzar los objetivos planteados es importante tomar en cuenta las necesidades del trabajador y cumplirlo. La Satisfacción laboral es un tema de interés dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar y desempeño laboral del personal de salud.

Es por ello que el proceso de desarrollo de las políticas organizacionales, deben asumir el compromiso de gestión en cuanto a las exigencias de sus trabajadores. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal. Las enfermeras son un grupo valioso de los servicios de salud y por lo tanto no pueden dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

## II. MARCO TEÓRICO

**2.1 Antecedentes del estudio.** A continuación se presentan algunos estudios relacionados al tema:

### A Nivel Internacional

**ALBA LEONEL Adela, SALCEDO ÁLVAREZ REY Arturo, ZARATE GRAJALES Rosa, HIGUERA RAMÍREZ Francisco. "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital General de México 2008".** Objetivo: Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de México. Se realizó un estudio transversal descriptivo, en una muestra aleatoria de 159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México, la recolección de la información fue a través de un cuestionario ex profeso que contemplo el modelo desarrollado por Herzberg.

Resultados: La edad promedio fue de 36 años, 63% tiene una escolaridad de nivel técnico, los hechos que le produjeron mayor satisfacción son sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario.

Referente al estudio de investigación se observa que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es un factor determinante de la calidad de atención; en este trabajo faltó profundizar los aspectos extrínsecos de la satisfacción laboral sin embargo los factores intrínsecos demostraron estrecha relación con los principales factores que la originaron. (5)



**MOLINA LINDE, Juan M. AVALOS MARTÍNEZ, Francisco. VALDERRAMA ORBEGOSO, Laura J. URIBE RODRIGUEZ, Ana F.** “Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral de Enfermería en un Hospital Médico-Quirúrgico España 2009” Objetivo: Analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Metodología: estudio transversal y descriptivo. Con un total de 510 profesionales, la muestra estuvo compuesta por 75 enfermeras que fueron seleccionadas aleatoriamente, y el único criterio de selección era que fueran diplomados en enfermería y laboraran en el Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria “Virgen de las Nieves”, de Granada, España, El tamaño de la muestra se calculó considerando un error del 0,1, una proporción del 35% de satisfacción y un nivel de confianza del 95%. Se auto administra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales.

Resultados: la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres 64,9% casados 73,3% vinculados en propiedad 58,7% son del bloque de hospitalización y 67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ( $69,92 \pm 10,48$ ), recorrido entre 24 y 120.

La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ( $3,82 \pm 0,86$ ) y la peor valorada la «promoción profesional» ( $2,28 \pm 0,75$ ). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ( $\beta=-0,297$ ,  $p=0,018$ ).

Análisis y discusión: Un entorno de trabajo que garantice más la satisfacción laboral para los profesionales de enfermería que redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

En el presente trabajo según los resultados ofrecidos se deduce que la promoción profesional es la dimensión peor valorada, considerada en otros estudios como uno de los principales motivos de insatisfacción laboral. Una vez más se revela que se perciben como escasas las ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ámbito laboral de las enfermeras.

Por el contrario, la dimensión mejor valorada es la que se refiere a la relación interpersonal con los compañeros. Este dato es importante porque contribuye a aumentar la puntuación de la satisfacción global se debe reconocer que una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo y, a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional (6)

**CAÑADA GONZALEZ Claudia R, CATALÁN REINA Marisol, HERNÁNDEZ RODRIGUEZ Yeni Elizabeth. “Factores Motivacionales Internos, Externos y su Relación con la Satisfacción laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional enfermera Angélica Vidal de Najarro, del municipio de Ilopango, departamento de san salvador, ENERO – AGOSTO DEL 2010”** Objetivo: Determinar la relación entre los factores motivacionales internos, externos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital nacional enfermera Angélica Vidal de Navarro del municipio de Ilopango, Departamento de San Salvador, Enero - Agosto del 2010. Material y método de estudio fue de tipo correlacional y transversal. Correlacional: En este tipo de estudio se pretendió establecer la relación existente entre los factores motivacionales internos, externos con la satisfacción laboral desde el enfoque cognoscitivo y social del personal de enfermería sin pretender indagar una relación de causa – efecto. Transversal: Porque se realizó el estudio de las variables en forma simultanea siendo estas los factores motivacionales internos, externos y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el mes de julio haciendo un corte en el tiempo

sin dar seguimiento posterior. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado para obtener la información sobre los factores motivacionales internos, externos fue el cuestionario conformado por 15 preguntas cerradas, con tres alternativas de respuestas. Así mismo el apartado donde se investigó el componente de satisfacción laboral estuvo conformado por 15 preguntas cerradas, 7 preguntas pertenecientes al factor cognoscitivo y 8 preguntas del factor social. Haciendo de la escala de satisfacción, diseñada por Warr, Cook y Wall de la cual se utilizaron 5 alternativas de respuestas con su respectivo código numérico de uno a cinco: 5= Muy satisfecho, 4= Satisfecho, 3= Moderadamente satisfecho, 2= Insatisfecho, 1=Muy insatisfecho. La población estuvo constituida por 55 recursos de enfermería distribuidos en los siguientes servicios, Ginecología y Obstetricia 10, Medicina y Cirugía 10, Pediatría 8, Sala de operaciones 11, Emergencia 8, Consulta externa 4, Área preventiva 5. Muestra: No fue necesario aplicar formula estadística para selección de la muestra, debido a que la población es relativamente pequeña, por lo cual se tomó como muestra al total del personal de enfermería que labora en los servicios antes mencionados. (7)

### **A Nivel Nacional**

**ANAYA HUAMANI Irma “Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en centro Quirúrgico del hospital Félix Torrealva Gutiérrez Es salud Ica, 2012”.** Fue un estudio de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es de corte transversal La **población** conformada fueron 11 enfermeras y 11 técnicos en enfermería, que hacen un total de 22 profesionales, La **técnica** que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue la escala tipo Lickert que permitió obtener información sobre la variable de estudio.

Las conclusiones fueron: Del personal de enfermería encuestados el 75 % manifiestan estar medianamente satisfechos, en cuanto la dimensión Recursos Dotados para el trabajo el 50 % manifiesta estar Insatisfecho y solo el 9% están satisfechos, en relación a la dimensión Protección de la Salud, el 50% se encuentra medianamente satisfechos y el 14% estar satisfechos, resaltando como las principales causas de Insatisfacción, respecto a la dimensión capacitación del personal de enfermería el 59% del Personal encuestado manifiesta estar insatisfechos y un 14% estar satisfechos debido a que se sienten inconformes con las facilidades para asistir a pasantías, la institución y el departamento de enfermería no realizan cursos de capacitación, estas cifras son alarmantes ya que si trabajamos con pacientes debemos estar actualizados para poder brindarles una buena atención con calidad. (8)

**MEGA SARMIENTO, Celina E. “Nivel de Estrés Laboral y grado de Satisfacción Laboral en el Personal que Labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Setiembre - Diciembre 2008”.** El método fue descriptivo de nivel aplicativo, cuantitativo, instrumentos utilizados fueron 2 escalas: modelo de Malach para medir el nivel de estrés laboral y el modelo de Likert modificado para medir la satisfacción laboral se utilizó como técnica la encuesta.

Los resultados fueron: Estrés medio, estrés alto y estrés bajo. Al analizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de estrés se concluye que solo refieren sentirse afectadas en la dimensión de realización personal dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. En cuanto a la satisfacción laboral los resultados son de nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores. (9)

(10) GONZALES HUERTA, Diana. LOONI MORENO, Cynthia. SÁNCHEZ SALAS, Verónica. OCHOA VIGO, Kattia "DETERMIBANTES DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE LAS ENFERMERAS COMUNITARIAS DE LA DISA V, LIMA ABRIL 2008". **Objetivo:** identificar los factores determinantes que condicionan la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias. **Material y método** de estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, en el análisis se utilizó la estadística descriptiva y para correlacionar las variables el coeficiente de Pearson considerando un alfa=0,05, la población fue de 178 enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V Lima Ciudad durante los meses de mayo 2007 - abril 2008 se utilizó un cuestionario auto aplicable.

Los resultados fueron: la edad promedio de las enfermeras comunitarias fue de  $37,8 \pm 12,9$ , con predominio del sexo femenino. Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo - remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral destacó el nivel medianamente satisfecho; contribuye a esta satisfacción el salario recibido/percibido, cubrir las necesidades básicas (0,000); modalidad de empleo, orden, limpieza, ventilación del ambiente de trabajo y disponibilidad de insumos laborales (0,001 y 0,002); trabajo en equipo e interrelación con el jefe (0,000 y 0,001); accesibilidad a cambios de turno y reconocimiento por parte de la institución y del jefe (0,000; 0,001 y 0,003). (10)

## **2.2. Marco Conceptual**

A continuación, se presenta la base teórica que ha permitido el sustento de este trabajo.

La enfermería es una profesión científica y humanista, que tiene como rol asumir el cuidado de las personas, asegurando la continuidad de estos desde la unidad de Cuidados Críticos hasta la atención en el hogar. Las

políticas de salud apuntan a desarrollar las áreas en las que las enfermeras se desempeñan, por lo que es una profesión con grandes perspectivas presentes y futuras.

La enfermera forma parte del equipo de salud, cumpliendo un rol relevante en el cuidado integral de la persona y familia, ayudando al individuo en la satisfacción de sus necesidades para que pueda adaptarse a las circunstancias de la vida en forma armoniosa y saludable.

Enfermería es mucho más, es una vocación que se dedica a brindar una atención integral a la persona, utilizando el modelo Bio-psico-social y así ocuparse de la Gestión del Cuidado del paciente.

El MINSA Como empleador del sector público, institución con mayor porcentaje de enfermeras(os) nombradas (56.2%) mantienen un (25.4%) de estas profesionales bajo contrato por servicios no personales sin ningún tipo de beneficios sociales. Mientras que en el sector privado solo el (19.8%) de las enfermeras trabajan en condiciones de nombradas, el (42.3%) lo hace por contrato a plazo fijo y el (16.4%) por servicios no personales.

### **Satisfacción Laboral en Enfermería**

La enfermería, al igual que otras profesiones, hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, como el entorno físico de trabajo, la fatiga, la supervisión, los compañeros etc.

La satisfacción laboral es una preocupación para las Jefas de Enfermería. Marriner (2001) comenta, que se ha demostrado que la insatisfacción laboral se correlaciona con el ausentismo laboral.

Señala que las enfermeras identifican como satisfacción, entre otras, la realización, el reconocimiento, la responsabilidad, la autonomía, la

autoridad, las posibilidades de ascenso, el personal adecuado, etc. Como insatisfacción destaca, la escasa planificación, la mala comunicación, las explicaciones inadecuadas sobre las decisiones que conciernen al trabajo, la tarea excesiva, la sobrecarga que afecta negativamente en la calidad, la falta de personal.

Mompart (1997) opina que la insatisfacción se debe a la escasa autonomía, a la falta de reconocimiento profesional, a una autoridad extrema, a las pocas posibilidades de promoción y de formación, a la tensión de las relaciones interpersonales y a las tareas rutinarias o los salarios inadecuados.

Salvadore (2002) explican que "la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, no solo repercute sobre la mejora del nivel de calidad de vida de los propios trabajadores, también lo hace sobre los Niveles de Eficacia y Eficiencia del Sistema Sanitario, del Hospital, de un Centro de Salud o cualquier Unidad de Enfermería".

Proponen para mejorar la satisfacción laboral en el medio sanitario una serie de técnicas como la compensación económica, mayor participación en la toma de decisiones, delegar responsabilidades en ellos. Ya que un complejo sanitario posee servicios muy variados, para ser efectivos, se debe tener en cuenta el contexto concreto de la aplicación, como hacia quién va dirigido, de forma que se elija unos programas específicos de motivación.

Los profesionales de Enfermería, se suelen mostrar satisfechos con los aspectos intrínsecos de su trabajo. Concretamente con la atención a los pacientes. Por el contrario, las causas de insatisfacción son similares a las de estrés excesivo, entre otras se encuentran la falta de autonomía y control y la sobrecarga de trabajo.

En la sociedad actual se podría afirmar que “no existe trabajo sin estrés”. Comentan que la Organización Mundial de la Salud en el 2010, solicitó a un grupo de expertos un análisis de los riesgos profesionales, desde los puntos de vista físicos, químicos, biológicos y psicosociales, los tres primeros se encontraban definidos e incluso se contemplaban en algunas profesiones, no ocurría igual con los psicosociales, aunque se entienda la salud como la combinación de los tres elementos: bienestar físico, mental y social.

Indican que para Lazarus y Folkman (2012) el estrés es “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Son cuatro los elementos que intervienen en el análisis de la respuesta del estrés:

**Estímulos o factores asociados al estrés laboral.-** Existe una serie de factores de riesgo que afectan a la salud de los trabajadores destacando, en los profesionales de Enfermería, el ambiente físico del trabajo (ruido, iluminación, higiene, disposición del espacio físico etc. ), contenidos del puesto (trabajo por turnos y nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros, falta de control, complejidad del trabajo...), estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera (conflicto y ambigüedad de rol, relaciones interpersonales con los superiores, subordinados compañeros, usuarios y clientes, estresores grupales, inseguridad en el puesto, falta de promoción) y estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizativos (demandas por las nuevas tecnologías y estructuras y clima organizacional).

También incluyen factores personales como la edad, el sexo o la personalidad del individuo, factores sociales como el estado civil o el



número de hijos y factores laborales como la sobrecarga de trabajo, las relaciones con el equipo, la antigüedad, el turno, el horario o el tipo de actividad desarrollada.

Así mismo las enfermeras trabajan desde dos dimensiones, una técnica, en la que desarrollan aspectos básicos del cuidado del paciente en cuanto que aplican una tecnología exclusiva de la profesión, y otra personal, en la que se ocupan de aliviar el sufrimiento del paciente tanto física y psicológica.

### **Perfil de la Enfermera en los hospitales**

Los hospitales proporcionan un servicio a las personas cuando están enfermos y el tratamiento no puede ser administrado en casa o en los centros de salud.

La mayoría de las enfermeras profesionales trabajan en los hospitales, pero en ellos, su labor, aunque mayoritariamente es asistencial, ejercen otras funciones.

Actualmente, en el ámbito hospitalario se han producido cambios importantes en la organización del trabajo.

La forma tradicional consistía en organizar el cuidado de los pacientes por tareas, es decir, una enfermera era responsable de hacer las técnicas invasivas, otra tenía supervisaba la alimentación y la eliminación, de modo que un mismo paciente podía ser atendido en un mismo turno por dos enfermeras.

Por tanto, la enfermera organizaba y distribuía el trabajo en relación con las tareas que debía llevar a cabo (curas, preparación de medicación, cambio de sueros, etc.) la enfermera prestaba cuidados a unos pacientes en función de las tareas que ese día tenía asignadas.

El primer objetivo de la Jefatura de Enfermería en este momento es implantar en las distintas Unidades y Servicios un sistema de trabajo radicalmente distinto, en el que cada enfermera se responsabilice del bienestar de un determinado número de pacientes, desarrollando todas aquellas actuaciones necesarias para lograrlo (incluyendo las que el facultativo delegue) y dejando constancia escrita tanto en la situación de los pacientes en cada momento como de las actuaciones llevadas a cabo.

El objetivo es prestar cuidados de Enfermería integrales y continuados.

Los cambios en estos primeros momentos se centraron en:

- La asignación a cada enfermera de un grupo de pacientes, de modo que esta enfermera se responsabilice de todos los cuidados que estos requieran en lugar de realizar tareas aisladas.
- El establecimiento de un sistema de trabajo y un horario para todas las actividades que el personal de Enfermería realiza de forma autónoma en las Unidades, en virtud de su formación y capacitación profesional y sin precisar orden o autorización de otros profesionales para llevarlos a cabo.

El proceso de cuidados representa el medio de llevar a la práctica una serie de conceptos. Se trata de un proceso intelectual y deliberado, estructurado con arreglo a una serie de etapas ordenadas lógicamente, que se utiliza para planificar unos cuidados personalizados dirigidos al mayor bienestar de la persona.

## **Participación de Organización y Planificación**

### **Organización**

El concepto de organización del trabajo abarca distintos niveles de la realidad laboral: en el nivel macro se sitúa el marco normativo en materia

de empleo y condiciones de trabajo e instituciones representativas de los trabajadores.

En el siguiente nivel, las empresas como red de diferentes sectores que emplean a trabajadores. Y por último las condiciones de trabajo en el lugar de trabajo las exigencias de la organización aspecto este último que es el que se analiza a través de la encuesta de condiciones. Las variables que se analizan como componentes de la organización del trabajo son:

El estatus del puesto, como conocimientos requeridos para desempeñar la tarea y las oportunidades de aplicar sus conocimientos y capacidades.

- La autonomía o capacidad para modificar distintos aspectos de su trabajo
- Las posibilidades de promocionar dentro de la empresa
- La participación en distintos aspectos de su trabajo
- El tiempo de trabajo (11)

### **Planificación**

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos

Además los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos (2) los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados (3) pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación, los elevados gastos que implica, entre otros. Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro). Todo plan tiene tres características: primero, debe referirse al futuro, segundo, debe indicar acciones, tercero, existe un elemento de causalidad personal u organizacional: futurismo, acción y causalidad personal u organizacional son elementos necesarios de todo plan. Se trata de construir un futuro deseado, no de adivinarlo (12)

### **Capacitación**

En un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. A continuación se presentan algunos conceptos sobre Capacitación de personal:

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo." (Gary Dessler, 1998) Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo." (Aquino y otros, 1997).

La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve." Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos."

### **Objetivos de la Capacitación**

Son concretos y medibles:

1. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
2. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.

3. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
4. Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
5. Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
6. Mantener a los ejecutivos y empleados actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
7. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

### **Importancia de la Capacitación**

La importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

#### **a) Productividad**

Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

#### **b) Calidad**

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados

acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

#### **c) Planeación de los Recursos Humanos**

Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.

#### **d) Salud y seguridad**

Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

#### **e) Dimensión psicológica**

La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

#### **f) Desarrollo personal**

No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal.

#### **g) Prevención de la obsolescencia**

La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores de los avances en sus campos laborales respectivos, en este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el

control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico. Las capacidades individuales están siendo transformadas en capacidades de la organización. Los gerentes y profesionales de Recursos Humanos deberán desarrollar constantemente las capacidades necesarias para el éxito. Por lo tanto, es necesario redefinir las capacidades de la organización, que podríamos denominar "ADN de la competitividad", para dar sustento a integrar las capacidades individuales.

#### **h) Supervivencia**

La capacitación bien administrada, influye en la eficiencia de las organizaciones, porque se representa de manera directa en los subsistemas, (tecnología, administrativo, y el social-humano). La preocupación fundamental de cualquier empresario es el crecimiento y la consolidación de su negocio o, por lo menos su supervivencia.

En la ley del enfermero refiere en el capítulo V, artículo 15, manifiesta que deberá ser capacitada por su centro laboral con el crédito académico por año, necesario para su certificación y recertificación (13)

### **Satisfacción Laboral**

#### **Definición:**

Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su área, en relación a sus valores, es decir lo que desea o espera de este. La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés).

Que los trabajadores sean bien recompensados a través de sus salarios y sus sueldos sean acordes a las expectativas de cada uno. Que



las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

### **Causas de la Satisfacción Laboral.**

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios, etc. John Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

**Reconocimiento:** La mayoría de personas quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

**Buen Ambiente:** El medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficientes pueden ser causa de insatisfacción.

**Competencia de la Dirección:** Es decir si la dirección es incompetente hallarán poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

**Seguridad en el Empleo:** El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

## **Efectos de la Satisfacción o Insatisfacción Laboral.**

**Nivel Personal:** La satisfacción o insatisfacción a nivel personal, se relaciona con aspectos tales como la salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida.

**a) La Salud:** Cuando un empleado se encuentra insatisfecho en su trabajo, es probable que traiga repercusiones negativas en su salud, como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en la presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol etc. Por otro lado, algunas investigaciones como la de Jex y Gudanski (1992) sostienen que la insatisfacción puede causar ansiedad. Schaubroeck (1992) plantean que la insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés.

**b) Las actitudes hacia la vida:** Los trabajadores están influidos por las experiencias que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal por Ejm: la relación con sus familiares y amigos puede verse afectada.

**Nivel Organizacional:** Existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, el abandono o rotación, las protestas, comportamientos inadecuados y la productividad.

**a) El ausentismo:** Wanous (1997) plantea que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el ausentismo pero que esta relación es débil.

**b) El abandono:** Crampton y Wagner (1994) afirma que el abandono es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado, si este se encuentra

insatisfecho y decide renunciar o si es que la empresa decide despedirlo. En ambos casos el tener que reemplazar a un empleado resulta costoso para la organización, debido a los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento.

**c) Las protestas:** Los empleados insatisfechos pueden presentar constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales, las cuales representarían pérdidas para la organización.

**d) Comportamientos inadecuados:** Mangione y Quinn (1975) alegan que la insatisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como: el consumo de sustancias, robos en el centro de trabajo, socialización indebida, sabotajes e impuntualidad.

**e) La productividad:** Mucho se comenta acerca de la relación entre la satisfacción y la productividad. Iaffaldano y Muchinsky (1975) sostienen que la relación entre ambas no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van a influir en la productividad.

Las actitudes son determinadas por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un trabajador de su puesto) son:

1. Las necesidades.
2. Los valores.
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros trabajadores.
2. Las características de empleos anteriores.
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución.
2. Condiciones de trabajo.
3. Supervisión.
4. Compañeros.
5. Contenido del puesto.
6. Seguridad en el empleo.
7. Oportunidades de progreso.

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo por grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral (14)

### **Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral.**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- A) Reto del trabajo.**

- B) Sistema de recompensas justas.
- C) Satisfacción con el salario.
- D) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- E) Condiciones favorables de trabajo.
- F) Cultura Organizacional del trabajo.
- G) Colegas que brinden apoyo.
- H) Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.
- I) Satisfacción e Insatisfacción y Producción.

A continuación, ampliaré información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral satisfacción con el trabajo en sí:

**Reto del Trabajo.** \_ Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las sgtes cinco "DIMENSIONES CENTRALES":

**1. Variedad de habilidades.** \_ El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del trabajador.

**2. Identidad de la tarea.** \_ El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**3. Significación de la tarea.** \_ El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**4. Autonomía.** \_ El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**5. Retroalimentación del puesto mismo.** \_ El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

#### **Sistema de recompensas justas.**

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus

expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

### **Satisfacción con el salario.**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como:

Seguridad, prestigio, tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

#### **Satisfacción con el Sistema de Promociones y Ascensos.**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

#### **Condiciones Favorables de Trabajo.**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el



hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Así mismo los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora. Otro aspecto a considerar es:

### **La Cultura Organizacional de la Empresa.**

Todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son

opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

### **Colegas que brinden apoyo Satisfacción con la Supervisión.**

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. Es decir que se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cual pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten respetados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.

- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Si bien la relación no es simple según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren

un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

### **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

### **Satisfacción e Insatisfacción y Producción.**

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo –pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

**Evaluación de la Satisfacción.** - La satisfacción laboral de los trabajadores se mide con el fin de:

1. Prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos.

2. Conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma.
3. Obtener información sobre grupos particulares de empleados.
4. Incrementar del flujo de comunicación.

### **Horario de Trabajo**

La duración habitual de una jornada de trabajo sigue siendo de 8 horas, aunque son muchos los profesionales que dedican más tiempo por exceso de tareas. En cualquier caso, la empresa está en la obligación de estipular el horario de entrada y salida del lugar de trabajo, así como determinar las horas de descanso y los turnos horarios que se deben cumplir.

Sin embargo, no siempre los trabajadores encuentran un empleo en el que saben a qué hora empieza y a qué hora termina su jornada, ya sea por la política de la empresa o por la profesión de la que se trate. Así se dan los casos de horarios flexibles, que contemplan frecuentemente un tiempo de prestación diaria de trabajo que puede comprender la eliminación de las normas relativas a la puntualidad, la eliminación de las correspondientes consecuencias jurídicas y la auto organización del tiempo del trabajo diario por parte del propio empleado, con la existencia de ciertos límites a tal capacidad.

La definición de horario flexible es por tanto muy amplia y genérica. Un término más preciso es el de horario fijo variable, modalidad caracterizada por el ofrecimiento del empresario de una pluralidad de horarios, de entre los cuales el trabajador elige libremente el que más le convenga. Dicho horario se convierte desde entonces en obligatorio para él.

Otro tipo de horario es el llamado flotante, en el cual el trabajador elige el momento de entrada al puesto de trabajo dentro de un margen

preestablecido para ello. A partir de su hora de entrada, debe mantenerse en su puesto el mínimo de horas fijadas como jornada diaria. Por último, en la modalidad de horario libre, el empleado administra y gestiona su tiempo de trabajo, cumpliendo los resultados que la organización espera de él en todo momento. Pero, como hemos dicho, cada vez es más habitual que los

profesionales realicen horas extraordinarias. Éstas son voluntarias, salvo si se ha pactado lo contrario en el convenio colectivo o en el contrato individual, en cuyo caso son obligatorias siempre que se enmarquen dentro de los límites (15)

Sin embargo para el profesional de enfermería según la ley del enfermero en el Capítulo VI, artículo 17, de jornada laboral; manifiesta que tendrá una duración máxima de 36 horas semanales y su equivalencia es de 150 horas mensuales incluyendo guardias nocturnas (16)

### **Conceptos Relacionados con la Satisfacción Laboral.**

- **El Compromiso con el trabajo.-** Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.
- **El Compromiso Organizacional.-** El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.
- **Clima 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

## **Teoría de los dos Factores.**

### **Frederick Herzberg (1923 – 2000)**

Herzberg basó su teoría en el sentido de que existen dos tipos de factores motivadores internos y externos, para llegar a esta conclusión realizó un estudio con doscientas personas entre ellos ingenieros y contadores. Para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores.

#### **a) Factores Externos.**

También conocidos como factores higiénicos. Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la institución, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las instituciones han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

La expresión higiene, refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuente de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que pueden romper su equilibrio, cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción, ellos incluyen:

**Condiciones de Trabajo y Comodidad.** - Al trabajar, es importante la salud y el bienestar, por lo tanto deben minimizarse las condiciones de

insalubridad y riesgo laboral, al realizar una actividad, es importante proteger siempre nuestra integridad física y mental teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde estemos ejecutando.

**Políticas de la Institución y la Administración.** - Son directrices que rigen la actuación de los miembros de la institución. Las mismas tienen carácter vinculante para quienes están responsabilizados de aplicarlas o de obedecerlas. Ello quiere decir que no son simples recomendaciones, sino lineamientos que deben seguirse para facilitar el desarrollo institucional.

**Relaciones Interpersonales entre Jefes y Compañeros de Trabajo.** - Son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas, cualquier actividad y la capacidad de interactuar con otros. Una buena relación con los jefes hará más cordial el trabajo y esto es conveniente si se tiene en cuenta el número de horas trabajadas, también se debe mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, ya que el trato hacia ellos suele ser más cercano debido a la igualdad de categoría dentro de la institución. El trato diario hace que muchas relaciones personales acaben en amistad o relaciones afectivas.

**Salario Compensatorio.** - Es el total de las percepciones económicas del trabajador en dinero o especie, por la prestación de servicio por cuenta ajena. Este salario remunera no solo el tiempo de trabajo si no también los periodos de descanso, el salario es el elemento monetario principal en la negociación de un contrato de trabajo, es la contraprestación en la relación bilateral, aunque en algunas ocasiones se tienen también en cuenta otras prestaciones laborales como vacaciones, jornada.



**Estabilidad Laboral.** - Consiste en el derecho de un trabajador a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no surgir especiales circunstancias, es un factor que se deriva de la característica de trato sucesivo propio del contrato de trabajo. Estos factores constituyen el contexto del cargo.

**b) Factores Motivacionales Internos.**

Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy encima de los valores normales. El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Constituyen el contenido del cargo en sí, e incluyen:

**Autoridad.** - Consiste en dar a un subalterno la jurisdicción o autoridad para realizar la Función asignada.

**Autonomía.** - Capacidad de las personas de gobernarse por una norma que el mismo acepta como tal, sin coerción externa.

**Responsabilidades en la Ejecución de Tareas.-** Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos siempre en el pleno de la moral.

**Iniciativa en el área de Trabajo.** - Acto de adelantarse a comenzar a efectuar algo antes que los demás; capacidad propia del individuo para actuar así.

**Utilización plena de las Habilidades Personales.** - Es una capacidad desarrollada por medio de un conjunto de procedimientos que pueden ser analizados en forma consciente, lo que permitirá autoevaluar el desempeño cognitivo con el fin de introducir las modificaciones. Es la capacidad, inteligencia y disposición para realizar una cosa.

**Autoestima.** - Es la percepción emocional profunda que las personas tienen de sí misma. Puede expresarse como el amor a uno mismo; la percepción emocional puede fácilmente llegar a sobrepasar en sus causas hacia la realización y lógica del individuo.

### **Satisfacción Laboral enfocada en el Ámbito de Enfermería.**

Satisfacción laboral se define como aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen, es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Ardovin, J. Bustos P., 2000.

La satisfacción laboral del personal de enfermería, es un factor indispensable, para mantener un equilibrio en las actividades que realiza. La satisfacción responde a un estado emocional, positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de las enfermeras, y es un factor importante que condiciona la actitud respecto a su trabajo. La práctica de enfermería ha demostrado que para dar una mejor atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas

contar con un recurso satisfecho y calificado, lo cual es indispensable para atender las necesidades de los pacientes dentro de la institución.

Las/os enfermeras/os cumplen un papel muy importante en cuanto a promoción, restablecimiento y rehabilitación de la salud de las personas y los cuidados que se les brindan, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionar la seguridad y bienestar, que se convierten en elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución, el ejercicio de las enfermeras demandan un despliegue de 32 actividades que necesitan de un control más riguroso que otras disciplinas, por estar expuestas a múltiples agresiones que traen, como consecuencia el desgaste físico y emocional, de estas profesionales dedicadas a proporcionar cuidado a los usuarios que lo necesiten.

La satisfacción es el resultado de diversas actitudes que poseen las /os enfermeras, estas actitudes tienen relación con los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento según su capacidad, evaluación justa del desempeño, las relaciones interpersonales, la resolución pronta de problemas que se presentan y el trato justo. Además, es importante tomar en cuenta factores como la edad de los empleados, condición de salud, el temperamento, sus deseos y el nivel de aspiraciones.

Entre las fuentes de insatisfacción se puede conducir a mayor ausentismo, rotación y otras conductas no deseadas, por lo contrario, cuando el empleado se siente satisfecho, existe un mayor involucramiento y esto se deriva a mayores niveles de productividad. Además, puede producir una baja en la eficiencia organizacional, y que puede expresarse a través de conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por agresión directa. Por último, se considera la satisfacción laboral como una variable dependiente subdividida en dos dimensiones:

Cognoscitiva y social. (17)

### **Dimensión Cognoscitiva.**

“Están orientados a la supervivencia del individuo como un ser que tiene la capacidad de razonar, a través del conocimiento alcanzado, mediante el ejercicio de las facultades mentales. Esto implica la existencia de un tipo de habilidad a la cual denominamos como la facultad o capacidad mental explicada como función de comprender, organizar y usar la información recibida a través de los sentidos, es decir, los procesos mentales implicados en el conocimiento. Tiene como objeto de estudio los mecanismos básicos y profundos por los que se elabora el conocimiento, desde la percepción, la memoria y el aprendizaje hasta la formación de conceptos razonamiento lógico, imaginación y voluntad.” Estos aspectos se basan en la capacidad de pensar interpretar e idear. El sustrato biológico cerebro de esta capacidad, permite defender el carácter de este tipo de necesidades que se califican como superiores, las necesidades superiores integran una unidad siendo esta percibida cada una como el todo visto desde un particular ángulo.

Razón por la cual, las personas entienden el mundo en el que viven y abordan las cuestiones de cómo los seres humanos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y finalmente hacen uso de ellas. El resultado de todo este procesamiento activo de la información es el conocimiento funcional, en el sentido de que la segunda vez que la persona se encuentra con un acontecimiento del entorno igual o similar, está más segura de lo que puede ocurrir comparado con la primera vez. Cuando las personas hacen

uso de su conocimiento construyen planes, metas para aumentar la probabilidad de que tendrán consecuencias positivas y minimizar la probabilidad de consecuencias negativas. Una vez que la persona tiene una expectativa de la consecuencia que tendrá un acontecimiento, su actuación conductual se ajustará a sus cogniciones.

Desde un enfoque motivacional, la cognición es un trampolín a la acción. Para los teóricos cognitivistas, la acción está principalmente en función de los pensamientos de la persona y no de algún instinto, necesidad, o estado de activación. Aspectos inmersos en la dimensión cognitiva.

**Conocimiento.** - Es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos descubiertos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural del hombre. Saber que se consigue mediante la experiencia personal, la observación o el estudio.

**Desarrollo Personal.** - Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo, de su crecimiento personal y profesional, garantía de seguridad y empleo.

**Destrezas Laborales.** - Es, por una parte; el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos descubiertos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural del hombre.

**Libertad Laboral.** - Capacidad del sujeto de gobernarse por una norma que el mismo acepta como tal sin coerción externa.

**Participación en Actividades Institucionales.** - Confiar en medios y moviliza a las personas para que se desempeñe como autores y supervisores de su propio desarrollo. Es una de las metas y a la vez uno de los instintos de desarrollo.

### **Dimensión Social.**

“Están orientados a la supervivencia del individuo, que se relaciona con otros motivos que conlleva al comportamiento social. Para experimentar la satisfacción necesita interactuar con uno o más individuos, pues al mismo tiempo le proporcionan protección o ayuda, le demandan dependencia de otros, estas necesidades suelen ser satisfechas mediante otros seres humanos. El ser humano siente la necesidad de afiliación la cual se caracteriza porque la persona busca asociarse en grupos, que lo consideren y hagan sentir importante y que experimente el cariño hacia él. La integración efectiva de las necesidades organizacionales con las personas requiere individualmente un clima flexible, que propicie un ambiente de trabajo agradable. La demasiada privación de dichas necesidades produce frustración y genera formas indeseables de conducta, la no satisfacción de las mismas produce enfermedades carenciales que pueden ser consideradas como psicósomáticas. Los siguientes indicadores juegan un papel importante en la dimensión social.  
(17)

**Higiene Laboral.** - Es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecuta.

**Cohesión.** - Tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en áreas de lograr metas grupales.

**Retroalimentación.** - Grado en que el trabajo provee al individuo la información sobre su eficacia y resultados esencialmente dado por su propia percepción de éstos.

**Justicia.** - Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo. Esta es la concepción de cada época y civilización tiene acerca del bien común. Es un valor determinado por la sociedad que nació de la necesidad de mantener la armonía entre sus integrantes.

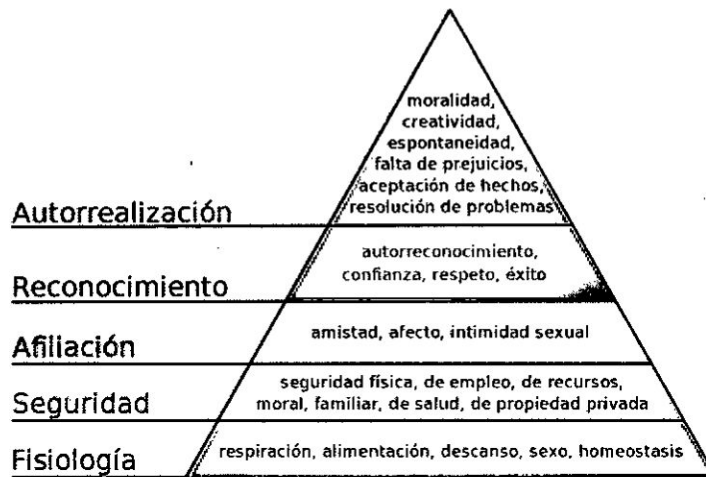
**Vinculación.** - Grado en que los salarios y los incentivos corresponden con los resultados del trabajo.

**Horario de Trabajo.** - Distribución mensual que se hace del personal de enfermería para satisfacer las necesidades de atención a los usuarios de cada una de las unidades y en cada uno de los turnos de trabajo establecidos en la institución.

### **Teoría de Abraham Maslow**

Maslow (1991) afirma que hay una jerarquización de las necesidades humanas y consecuentemente una jerarquización de las satisfacciones de esas necesidades. La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, sostiene que una vez satisfechos los requisitos esenciales para la vida, el comportamiento humano se dirige hacia motivaciones superiores.

Las cinco necesidades básicas por él definidas las coloca en forma de pirámide, siendo la base de la misma la que corresponderían a las necesidades fisiológicas, ascendiendo le seguiría las necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de estima y culminando dicha pirámide se encontraría las necesidades de autorrealización.



**Las necesidades fisiológicas**, que corresponderían al agua, comida, oxígeno, eliminación, descanso, etc. debido al instinto de supervivencia de las personas, cuando estas se encuentran amenazadas son prioritarias.

**Dentro de las necesidades de seguridad/protección**, se encuentran las físicas, las emocionales y las financieras. Las personas no quieren inquietarse por unos ingresos inadecuados, la pérdida de empleo, la jubilación. Las acciones imparciales de los directivos, el favoritismo hacia alguno de sus compañeros o la discriminación, pueden resultar peligrosas para tener cubierta esta necesidad.

**En el centro de la pirámide están las necesidades sociales/pertenencia**, en ellas se incluyen el ser reconocido y aceptado por un grupo, aportando y recibiendo amistad. Un grupo de trabajo unido se encuentra más satisfecho y es más eficaz que un grupo que realice su trabajo de forma separada.

**La cuarta corresponde a las necesidades de estima**, que al encontrarse en nivel superior no se satisfacen fácilmente. Entre ellas se encuentran la competencia, la independencia, la categoría, el



reconocimiento, el prestigio, la reputación, las cuales contribuyen a la autoconfianza y la autoestima. Los superiores pueden ayudar a cubrirlas siempre que se merezcan con evaluaciones constructivas, promociones internas, aumentos de sueldo etc.

**Finalmente, en la cima de la pirámide, las necesidades de autorrealización,** lógicamente la más difícil de lograr, ya que una persona no consigue todo lo que es capaz. Contribuyen a alcanzarla los sentimientos de realización, responsabilidad, importancia, oportunidad, ascenso y nuevas experiencias entre otras.

La idea, por tanto, es que el trabajo ayuda a satisfacer las necesidades primarias, pero también puede contribuir a cumplimentar las de orden superior, derivándose de ello bienestar para el individuo.

Según su teoría, las necesidades fisiológicas y la seguridad son aparentemente prioritarias para los grupos socioeconómicos inferiores, mientras que para las personas con nivel educativo y profesional más elevado, como las enfermeras, en las que las necesidades de estima y autorrealización se han vuelto prioritarias, estas necesidades probablemente han sido satisfechas.

### **2.3 Definición de términos**

- **Satisfacción laboral.** - Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su área, en relación a sus valores, es decir lo que desea o espera de este. Que los trabajadores sean bien recompensados a través de sus salarios y sus sueldos sean acordes a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño.

- **Enfermera en centro quirúrgico.** - Es un profesional altamente calificado, especialista en procedimientos y técnicas quirúrgicas con conocimiento científico utilizando la Bioética como patrón de conducta; desempeña todas las funciones relacionado al trabajo quirúrgico, optimizando la atención que se le ofrece al enfermo y maximizando el manejo de los insumos y equipos a su cargo.
- **Estrés laboral.** - La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

### **III. Experiencia Laboral**

#### **3.1. Recolección de datos**

Para la elaboración del presente informe de experiencia profesional, se recolecto los datos según la técnica de revisión documentaria; por lo que se obtiene la información a través de documento existentes en el hospital como son: Documentos técnicos, Manual de estándares indicadores de calidad y de la unidad de estadística e informática.

La información recolectada fue procesada a través de tabulaciones y la elaboración de tablas estadísticas. Así mismo se recurre a la búsqueda de libros de enfermería y a la pesquisa de la información en relación al tema de Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, en google académico vía internet.

#### **3.2 Experiencia profesional**

##### **a) Recuento de la experiencia profesional.**

- Mi experiencia profesional se inicia en el año 2008 – 2009 en el Hospital Negreiros perteneciendo al Régimen Laboral 1057 (CAS) cumpliendo un horario de 208 horas mensuales.
- Posteriormente en la Clínica Montefiori 2009 – 2010 en Sala de Operaciones realizando funciones asistenciales como enfermera instrumentista.
- Después en el 2010 – 2011 en el Instituto Nacional del Corazón (INCOR) como suplencia también estuve rotando en el servicio de Circulación Extracorpórea y a la vez en la Clínica Javier Prado hasta el 2015 desempeñando funciones como enfermera instrumentista.

- Durante el año 2012 – 2015 en el Hospital Alcántara ingrese por concurso al Régimen Laboral (CAS) cumpliendo un horario de 150 horas
- Desde el 23 de febrero 2015 hasta la actualidad trabajo en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en Centro Quirúrgico 2B EMG como personal (CAS) desarrollando turnos rotativos.

## **b) Descripción del área laboral**

### **Hospital Edgardo Rebagliati Martins.**

Es una institución de salud de seguridad social, nivel IV y cuenta aproximadamente con 2000 camas, constituyéndose como uno de los centros de referencia a nivel nacional de mayor complejidad. La población que acude es asegurada lo que le confiere recibir una atención exenta de pago alguno para procedimientos quirúrgicos y/o asistencia especializada como en el caso de neoplasias, trasplante así mismo recibir medicamentos ayuda diagnóstica de laboratorio etc.

### **Servicio de Centro Quirúrgico**

Centro quirúrgico hasta el año 2016 estuvo funcionando en el cuarto de piso de manera independiente y tenía dos salas de operaciones hasta que se inauguró la nueva emergencia (CELIM).

Posteriormente la emergencia del centro quirúrgico del Hospital Rebagliati paso al segundo piso 2B con una sola Sala de Operaciones para la atención de pacientes post operados hospitalizados de todas las especialidades: UCI, cirugía cardiaca trasplante renal, hepático, cirugía cabeza y cuello, neurocirugía, ginecología, oftalmología, procedimientos endoscópicos por cuerpo extraño, cirugía neonatal y pediátrica incluyendo pacientes del CELIM que están en esperan de tratamiento quirúrgico por tener sus SOP ocupadas con cirugías.

Actualmente el segundo piso del HNER consta con 22 SOP distribuidas en los pisos o llamadas también satélites de la siguiente manera: El 2º piso tiene 11 SOP, el 3º piso 3SOP, 4º piso 2SOP, el 8º piso 2SOP, 9º piso 2SOP, y el piso 12 cuenta con 2SOP

El servicio del Centro Quirúrgico cuenta con 150 Enfermeras de los cuales 15 lo conforman el servicio de Emergencia con horario de trabajo rotativo cada turno lo realizan 3 enfermeras con una coordinadora que está a cargo de todo el servicio.

Y las guardias nocturnas reciben el reporte de la coordinadora de todas las satélites es decir de todos los pisos que son alrededor de 22 sala de operaciones. Así mismo la coordinación del centro quirúrgico los días feriados y turno noche es en forma rotativa de modo que cada enfermera desarrolla habilidades de gestión y líder del equipo de enfermería.

En el servicio de sala de operaciones se gestiona el cuidado de enfermería en forma individualizada y la acción constituye y se considera valioso, donde el paciente es el eje de los cuidados que provee la enfermera según los grados de complejidad de salud.

Sin embargo se requiere que la coordinadora organice, planifique, supervise y controle la gestión del cuidado de enfermería con participación multidisciplinaria e interacción con el paciente, esto implica que las enfermeras en base a sus conocimientos, experiencias adquiridas como gestoras y según sus cualidades, habilidades y competencias como líder programen en la práctica diaria diversas estrategias de gestión de talento humano con participación del equipo interdisciplinario – multidisciplinario de salud y por el compromiso que se tiene con el usuario a fin de proveer el cuidado de calidad para garantizar la mejor atención posible.

### **c) Funciones desarrolladas en la actualidad**

#### **Función administrativa**

- Planificar, coordinar y supervisar las actividades asistenciales, administrativas y educativas.
- Supervisar y evaluar las acciones del personal de enfermería
- Planificar, coordinar el uso y suministro de materiales y medicamentos
- Llevar el control de pacientes operados quirúrgicos
- Supervisar el mantenimiento preventivo de equipos biomédicos
- Identificar y reportar necesidades de materiales e instrumental.
- Organizar y controlar el uso de ropa quirúrgica e insumos

#### **Función asistencial**

##### **Funciones de la Enfermera Circulante:**

- Verificar el plan de operaciones y el tipo de cirugía que se realizarán.
- Recibir al paciente, revisar historia clínica y colaborar en la colocación del paciente en la mesa de operaciones.
- Participar en la preparación, monitorización e inducción de la anestesia.
- Ayudar a vestirse a la enfermera instrumentista, entregando a la misma todos los elementos e insumos necesarios para la operación.
- Ayudar a vestirse a cirujanos y ayudantes.
- Controlar durante la intervención el funcionamiento de los sistemas de aspiración, el bisturí eléctrico, las luces, etc.
- Recepcionar las muestras de cultivo o patologías para análisis, procediendo a su etiquetado y disponiendo su envío al laboratorio.
- Cooperar con la enfermera instrumentista en el recuento de gasas, compresas y demás elementos en la última parte de la intervención.
- Colaborar a pasar al paciente en la camilla y en su traslado al servicio de recuperación.

- Finalmente debe terminar con las anotaciones de Enfermería en la historia clínica.
- Preparará el quirófano para las sucesivas operaciones.

**Funciones de la Enfermera instrumentista:**

- Conocer de antemano la operación quirúrgica a realizar.
- Preparar todo el instrumental y material necesario para la operación,
- Verificando que no falte ningún elemento antes del inicio de la intervención.
- Realizará el lavado de manos quirúrgico, vistiéndose seguidamente, con la ayuda de la enfermera circulante, con ropas estériles y poniéndose los guantes.
- Vestir las mesas de instrumentación, disponiendo en el orden correspondiente los elementos que se utilizarán en cada tiempo operatorio.
- Ayudar a los cirujanos a colocarse los guantes.
- Entregar los elementos solicitados por los cirujanos.
- Recibirá muestras intraoperatoria y las pasará a la enfermera circulante.
- Controlar los elementos utilizados, manteniendo la mesa ordenada y desechando el material utilizado.
- Verificar el uso de gasas y compresas en el campo operatorio, observando que sean radiopacas, y efectuar su recuento con la enfermera circulante.
- Colaborar en la desinfección final y colocación de apósitos.
- Retirá las hojas de bisturí, agujas y demás objetos cortantes y punzantes.
- Ayudar a pasar al paciente en la camilla.
- Recoger y revisar los instrumentos utilizados, así como disponer lo necesario para su lavado, desinfección y esterilización.

- Colaborará con el resto del equipo en dejar la sala perfectamente preparada.

### **Función Educativa**

- Orientar al personal respecto a los procedimientos de enfermería y respecto al mantenimiento de los aditamentos quirúrgicos
- Desarrollar conocimientos, profesionales y orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la educación permanente para que este personal pueda continuar su perfeccionamiento siguiendo el avance de la ciencia.

### **3.3 Procesos realizados del informe**

#### **Cuidados de enfermería al paciente quirúrgico en el periodo preoperatorio.**

El cuidado de enfermería en el paciente se inicia desde su llegada a sala de operaciones, estado de conciencia LOTE, identificación de la pulsera con su nombre y apellido, diagnóstico al cual va a ser intervenido quirúrgicamente, lugar de procedimiento es decir lugar de servicio, vías periféricas o catéteres invasivos, consentimiento firmado de la operación, análisis de laboratorio incluyendo pruebas cruzadas para transfusión sanguínea valoración de UPP, antecedentes patológicos y alergias a medicamentos.

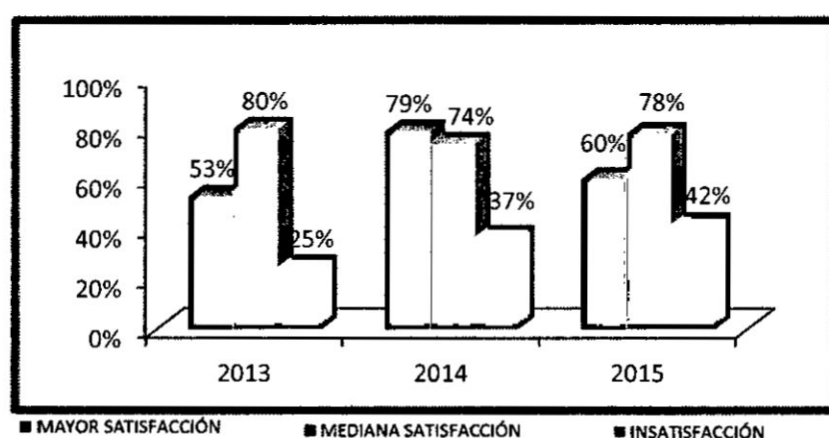
#### **La evaluación pre – quirúrgica**

La valoración antes de una intervención quirúrgica en forma ideal con la participación del cirujano y anestesiólogo lo que permite definir la oportunidad operatoria; el riesgo anestésico y la eventual necesidad de solicitar exámenes complementarios y/o participación de otros especialistas. En situaciones de urgencia se adecuará al paciente a la situación clínica.



#### IV. RESULTADOS

**CUADRO N° 4.1**  
**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL**  
**CENTRO QUIRURGICO SOP 2B EN EL HNERM**  
**LIMA PERU**



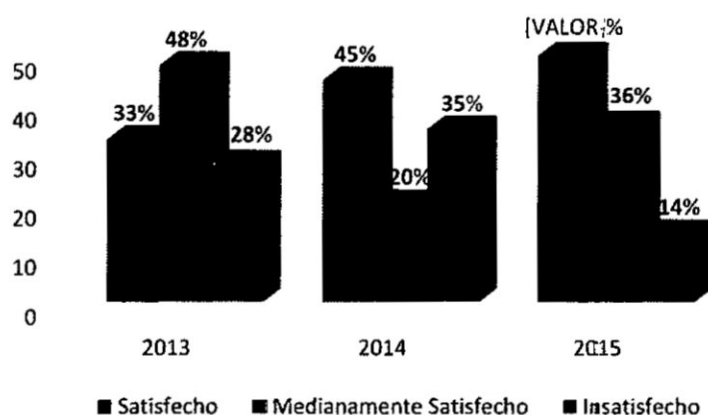
Fuente: División Estadística e Informática – ESSAALUD (2013 – 2015)

El mayor nivel de satisfacción laboral corresponde el 79%, 60% y 53% durante el 2014, 2015, 2013. Respecto a los trabajadores con mediana satisfacción laboral concierne el 80% en el 2013, 78% en el 2015 y 74% en el 2014. Mientras que la insatisfacción laboral se observa en un 42%, 37% y 25% en los años 2015, 2014, 2013.

Según Locke define a la satisfacción laboral como una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto; como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su área, en relación a sus valores, es decir lo que desea o espera de este.

Se puede concluir entonces que la mayoría de las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas.

**CUADRO N° 4.2**  
**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL**  
**CENTRO QUIRURGICO SOP 2B SEGÚN HORARIO DE TRABAJO**  
**EN EL HNERM - LIMA PERU**



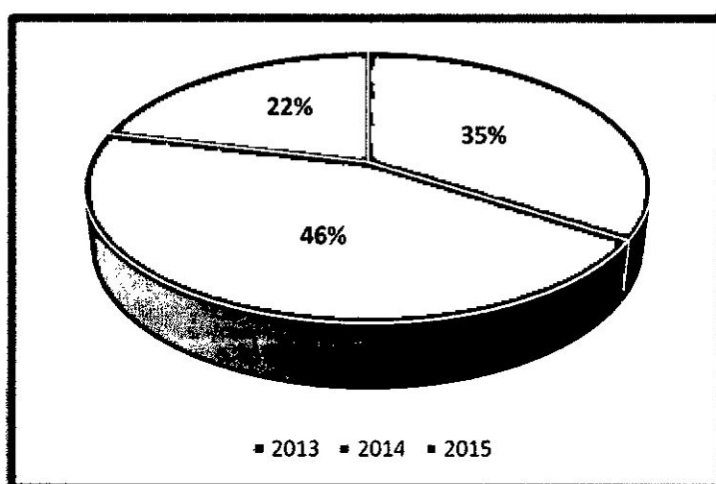
Fuente: División Estadística e Informática – ESSALUD ( 2013 – 2015)

El nivel de satisfacción laboral en relación al horario de trabajo se puede apreciar un 50%, 45%, 33%, en los años 2015, 2014, 2013. Mientras que el 48%, 36% y 20% en el 2013, 2015, 2014 se encuentran medianamente satisfechos, así mismo se observa insatisfecho 35% 2014, 28% 2013, 14% 2015.

Horario de trabajo son las horas que se realiza en una actividad y que se presta en un servicio. Por lo tanto se puede deducir en el gráfico que las enfermeras se encuentran satisfechas y medianamente satisfechas con un porcentaje casi igual.

Encontrándose con una tendencia a satisfactorio; ya que el horario en el personal del centro quirúrgico debe ser de equitativo para todos; respecto a las horas de trabajo.

**CUADRO N° 4.3**  
**PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LAS**  
**ENFERMERAS EN EL CENTRO QUIRURGICO SOP 2B SEGÚN**  
**SU PARTICIPACION Y PLANIFICACION DE SUS ACTIVIDADES**  
**EN EL HNERM - LIMA PERU**



Fuente: División Estadística e Informática – ESSAALUD (2013 – 2015)

Sobre la satisfacción laboral en relación a la Planificación y Participación de sus Actividades se encuentran satisfechos 35% 2013, 46% 2014, 22% 2015.

Planificación y Participación de su trabajo, es la intervención que tiene cada trabajador a comunicar, opinar y emitir un juicio dentro de una organización.

Por lo tanto, los datos que se evidencian en el gráfico permiten concluir; que un número significativo son parte del equipo de trabajo y tomados en cuenta en el servicio; lo que conduce al personal a desempeñarse adecuadamente.

**CUADRO N° 4.4**  
**PORCENTAJE DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LAS**  
**ENFERMERAS EN EL CENTRO QUIRURGICO SOP 2B**  
**SEGÚN SU CAPACITACION EN EL HNERM**  
**LIMA PERU**



Fuente: División Estadística e Informática – ESSAALUD (2013 – 2015)

El cuadro muestra el total de porcentaje sobre el Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras según su capacitación brindada por la institución durante los años 2013 al 2015. Observándose alto porcentaje en el 2015.

Capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral.

Por lo tanto, se puede llegar a la conclusión que es bastante significativo la satisfacción de las enfermeras lo que conlleva a una calidad de atención a los asegurados.

## V. CONCLUSIONES

- a) A mayor satisfacción laboral mayor compromiso de las enfermeras en el centro quirúrgico; esta situación, favorecerá directamente en el cuidado del paciente y en la propia salud de los profesionales.
- b) El personal de enfermería debe sentirse parte del equipo de trabajo y sus opiniones respecto a las condiciones laborales deben ser tomados en cuenta en el servicio; para desempeñarse adecuadamente en sus funciones.
- c) Las enfermeras son el recurso humano máspreciado de la institución y como tal deben sentir cierto grado de satisfacción en sus tareas; esto las motiva a seguir capacitándose de conocimientos científicos para brindar una adecuada atención de calidad.

## VI. RECOMENDACIONES

- a) Proponer planes de mejora en capacitación de buen trato, el reconocimiento de la labor realizada y la actualización continua que promueva en las enfermeras el sentido de compromiso organizacional.
  
- b) Que la institución realice medidas dentro de sus posibilidades para que el personal de enfermería encuentre bienestar laboral porque de eso depende; que trabajen motivados y brinden una calidad de atención a los pacientes.
  
- c) Es importante ofrecer, condiciones de trabajo favorables y generar estrategias que permitan establecer relaciones interpersonales en armonía de colaboración, respeto y ayuda dentro del ambiente laboral.

## VII. REFERENCIALES

- (1) FLORES JIMENEZ Julia, "Estudio comparativo en la relación existente entre satisfacción Laboral y el estrés Laboral" Barcelona-España-1998.  
<http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/bip25.pdf>
- (2) ROBBINS, S, P (1998) "Satisfacción Laboral", Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, octava edición.
- (3) RAMIREZ SANCHES, Nájera- Aguilar P. "Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectiva de los usuarios. Salud Pública" de Mexico 1998, 40
- (4) ÁLVAREZ BOSA." Motivación laboral en los servicios de Urgencias hospitalarios" enfermería clínica 2003; 13(1)
- (5) ALBA LEONEL Adela, SALCEDO ÁLVAREZ REY Arturo, ZARATE GRAJALES Rosa, HIGUERA RAMÍREZ Francisco. "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital General de México 2008".
- (6) MOLINA LINDE, Juan M. AVALOS MARTÍNEZ, Francisco. VALDERRAMA ORBEGOSO, Laura J. URIBE RODRIGUEZ, Ana F. "Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral de Enfermería en un Hospital Médico-Quirúrgico España 2009"
- (7) CAÑADA GONZALEZ Claudia R, CATALÁN REINA, Marisol HERNÁNDEZ RODRIGUEZ Yeni Elizabeth. "Factores Motivacionales Internos, Externos y su Relación con la Satisfacción laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional enfermera Angélica Vidal de Najarro, del Municipio de Ilopango, Departamento de San Salvador, Enero – Agosto del 2010"

(8) ANAYA HUAMANI Irma "Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en centro Quirúrgico del hospital Félix Torrealva Gutiérrez Es salud Ica, 2012".

(9) MEGA SARMIENTO, Celina E. "Nivel de Estrés Laboral y grado de Satisfacción Laboral en el Personal que Labora en Central de Esterilización y Suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Setiembre - diciembre 2000

(10) GONZALES HUERTA, Diana. LOON I MORENO, Cynthia. SÁNCHEZ SALAS, Verónica. OCHOA VIGO, Kattia "Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras comunitarias de la Disa v, lima abril 2008".

(11) SERÓN CABEZAS Nancy Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN Lima Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

(12) Planificación

<http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/anificacion.shtml>

Visitado en Febrero del 2010

(13) Capacitación

[http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion\\_y\\_desarrollo\\_del\\_personal-concepto\\_de\\_capacitacion/19921-2](http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2)

Visitado en Febrero del 2010

(14) BARRIOS MATOS Pilar, LANDA José María Augusto y AGUILAR LUZON María del Carmen Aguilar "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería en Contextos



(15) Osco, O. (2011) Aptitud que adopta la Enfermera durante la Atención y Nivel de Ansiedad del paciente en el pre operatorio en un hospital Público de Pisco, Perú 2010.

(16) Ley de enfermeros del Perú  
<http://www.mentra.gob.pe/contenidos/legislación/deps>  
Visitado en febrero del 2010

(17) Teoría de los factores <http://html.rincondelvago.com/teoría-de-los.factor-de-fredeck.html>/ Visitado en setiembre del 2009.

## BIBLIOGRAFIA

Organización

[http://www.carm.es/neweb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=3527&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/neweb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=3527&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)

Visitado en febrero del 2010.

Colomer, J. (2005) "Bloque Quirúrgico. Estándares y Recomendaciones".  
Ministerio de Sanidad y Política Social

Begoña, Z. y Duran, Díaz (2003): "Manual de Enfermería quirúrgica". Edita  
Hospital de Galdakao.

Fuller, J. (1996): "Instrumentación Quirúrgica, Principios y practica"  
(Tercera Edición). Editorial Médica Panamericana S.A. Argentina.

Carito: "Trabajo" <http://es.shvoong.com/humanities/140-457-concepto-trabajo>. Publicado 8 de marzo 2008- visitado en Setiembre del 2016.

ESCATE CORTEZ María. "clima laboral"

[http://www.diferencia.com/articulo/definición\\_del\\_clima\\_laboral](http://www.diferencia.com/articulo/definición_del_clima_laboral). Visitado-  
setiembre del 2015.

HENDERSON V.A (1979) the concepts of Nursing Journal of Advance  
Nursing, Marzo pag. 24.

ROBBINS (1998) extraído de monografías por Mónica Márquez Perez  
<http://ww.gestiopilis.com/recursos/documentos/fulldocs/hr./satlab.htm>  
visitado – Diciembre del 2017. Horario de trabajo

Definición Larousse editorial. Visitado Octubre del 2008.

<http://html.rincondelvago.com/teoría-de-los-factores-defredeck.html/>  
Visitado en diciembre del 2016

<http://www.universidadperu.com/articulo-la-motivación-universidadperu.php> Modificado 22 de enero del 2012 Visitado en diciembre del 2016

Salud:<http://es.Wikipedia.org/wiki/salud>. Visitado agosto 2016

“Satisfacción”: <http://es.Wikipedia.org/wiki/satisfacción> Modificado 10 de octubre 2015 Visitado Setiembre 2015

[http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones de trabajo](http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones_de_trabajo) Modificado octubre 2015 Visitado octubre 2015

Horario de trabajo [http://www.lubris.net/static/ca\\_dea\\_horario-trabajo.aspx](http://www.lubris.net/static/ca_dea_horario-trabajo.aspx)  
Visitado en febrero 2010