

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA,
HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS-ESSALUD LIMA 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

MÍLTON IVÁN CANCHURICRA PÁRRAGA
ANA CECILIA CARDENAS MEDINA
MARÍA BLANCA DÍAZ SORIA

Callao, 2017
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANGÉLICA SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTA
- DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO SECRETARIA
- MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN VOCAL

ASESORA: MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 008

Fecha de Aprobación de tesis: 08/11/2017

Resolución de Decanato N° 3160-2017-D/FCS de fecha 07 de Noviembre del 2017, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

DEDICATORIA

Tesis dedicada a nuestros padres por su amor, comprensión y consejos... gracias por todo su apoyo y dedicación que perfilaron nuestra personalidad, valores y principios, que nos dio la perseverancia y coraje para seguir con nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

A DIOS quién siempre nos guía por el buen camino, al darnos las fuerzas necesarias para seguir adelante enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la fe y dignidad, ni desfallecer en el intento.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
I.- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	09
1.1 Identificación del Problema	09
1.2 Formulación del Problema	11
1.3 Objetivos de la Investigación	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2. Objetivos Específicos	11
1.4 Justificación	12
II.- MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes del Estudio	13
2.2 Bases Epistémicas	17
2.3 Bases Culturales	19
2.4 Bases científica	22
2.5 Definición de Términos	30
III.- VARIABLES E HIPÓTESIS	31
3.1 Definición de variable	31
3.2 Operacionalización de variable	32
IV.- METODOLOGÍA	33
4.1 Tipo de investigación	33
4.2 Diseño de la investigación	33
4.3 Población y muestra	33

4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5	Procedimiento de recolección de datos	35
4.6	Procesamiento estadístico y análisis de datos	35
V.-	RESULTADOS	36
VI.-	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
6.1	Contrastación de resultados con otros estudios similares	49
VII.-	CONCLUSIONES	51
VIII.-	RECOMENDACIONES	52
IX.-	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
	ANEXOS	
	Matriz de consistencia	
	Consentimiento informado	
	Instrumento	
	Base de datos	
	Chi 2	
	Otros	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 5.1	
Ponderación del nivel de satisfacción laboral en general	36
TABLA N° 5.2	
Ponderación del nivel de satisfacción laboral factor intrínseco	37
TABLA N° 5.3	
Ponderación del nivel de satisfacción laboral factor extrínseco	37
TABLA N° 5.4	
Nivel de satisfacción laboral en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos.	38

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRAFICO N° 5	36
Ponderación del nivel de satisfacción laboral en general	
GRÁFICO N° 5.1	39
Características del Sexo, Estado civil, Modalidad de contrato y Tiempo de trabajo del profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA 2016.	
GRÁFICO N° 5.2	39
Características de la muestra según la edad media del profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA 2016	
GRÁFICO N° 5.3	40
Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo, que facilita la realización de las labores asistenciales	
GRÁFICO N° 5.4	40
Existen las comodidades y abastecimiento de material para un buen desempeño de las labores asistenciales	
GRÁFICO N° 5.5	41
El salario que percibe, permite cubrir sus expectativas económicas	
GRÁFICO N° 5.6	42
Existen políticas de salud internas que respalden el desempeño laboral	

GRÁFICO N° 5.7	43
Invitan a participar al personal asistencial para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones	
GRÁFICO N° 5.8	43
La relación interpersonal en el trabajo es ideal para desempeñar sus actividades asistenciales	
GRÁFICO N° 5.9	44
Existe empatía, respeto y comprensión por sus superiores jerárquico	
GRÁFICO N° 5.10	44
Se siente profesionalmente realizado	
GRÁFICO N° 5.11	45
Se capacita constantemente	
GRÁFICO N° 5.12	45
La institución realiza capacitaciones constantemente afines al servicio	
GRÁFICO N° 5.13	46
Siente que hay impedimento para organizar y realizar su trabajo	
GRÁFICO N° 5.14	46
La competitividad entre los profesionales de enfermería para conservar el puesto de trabajo le causa estrés	

GRÁFICO N° 5.15	47
El puesto de trabajo está acorde a sus capacidades cognitivas y preparación técnica	
GRÁFICO N° 5.16	47
Siente que da más de usted en relación a que recibe por la institución donde labora	
GRÁFICO N° 5.17	48
Siente que hay una buena gestión de trabajo por su coordinadora (or)	
GRÁFICO N° 5.18	48
El trabajo laboral (asistencial) es demandante y agobiante	

RESUMEN

El trabajo de investigación, **Nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016**. Cuyo **objetivo** fue determinar el Nivel de satisfacción laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016 donde se Identificó los factores intrínsecos y extrínsecos que influyeron sobre el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería. Con una **metodología de investigación** de tipo descriptiva, cualitativa, de proceso metodológico, sistemático de corte transversal y diseño no experimental transeccional de tipo descriptivo simple; se trabajó con una **población y muestra** de 46 profesionales de enfermería, se aplicó la encuesta validada por expertos adecuado a nuestra realidad y los datos fueron tabulados e ingresados al programa microprocesador Excel para buscar relación entre las variables. En los **resultados** se encontró que existes una insatisfacción laboral de 68.75%, poco satisfecho 9.8% y solo un 21.5 % satisfechos, **concluyendo** que el 68.75% de los profesionales de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos Essalud Lima 2016, se hallan insatisfechos laboralmente, trayendo como resultado el estrés, que conduce a disfunciones físicas, mentales y sociales; dañando la salud, mermando la productividad; por otro lado, perjudica a los usuarios dándole atención de menos calidad y calidez.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, profesional de enfermería y emergencia.

ABSTRACT

The research work, **Level of job satisfaction of the Nursing Professional of the Emergency Service, Hospital III Suarez Angamos-Essalud Lima 2016**. The **purpose** of this study was to decide the Level of job satisfaction of the Nursing Professional of the Emergency Service, Hospital III Suarez Angamos- Essalud Lima 2016 where it was identified the intrinsic and extrinsic factors that influenced the level of job satisfaction of the nursing professional. With a **methodology of investigation** of descriptive, qualitative type, of methodological process, systematic of transversal cut and non-experimental design transeccional of simple descriptive type; We **worked with a population** and sample of 46 nursing professionals, we applied the expert-validated survey appropriate to our reality and the data were tabulated and entered into the Excel microprocessor program to find a relationship between the variables. **In results** found that there is a 68.75% job dissatisfaction, 9.8% dissatisfaction and only 21.5% satisfied, **concluding** that the 68.75% of the nursing professionals that work in the Hospital III Suarez Angamos Essalud Lima 2016, are dissatisfied with work, resulting in stress, which leads to physical, mental and social dysfunctions; damaging health, decreasing productivity; on the other hand, it harms users by giving them less quality and warmth.

KEY WORDS: Job satisfaction, nursing professional and emergency.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

El 28 de abril de 2016 en Washington, D.C., se conmemoró el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, y organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud, insatisfacción laboral, productividad y las medidas para reducir el problema¹.

El Dr. Becerra Francisco (Washington 2016) subdirector de la OPS, mencionó que "El estrés por la insatisfacción laboral, no es extraño en el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. La insatisfacción laboral trae como resultado el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales"².

Randstad Workmonitor, España 2014, encuestadora que realiza el estudio en los centros de salud privados dentro 32 países europeos en marzo del 2014, informó cuestiones como la satisfacción en su puesto de trabajo actual; detectó un 65% insatisfecho y 35% poco insatisfecho.³

Trabajando.com.mx, México noviembre 2013 la encuestadora realizó una encuesta a más de 2.000 personal que trabaja en salud, en la que evidenció que el 78% no se siente feliz con su satisfacción laboral y situación laboral⁴.

Gestión Diario de economía y negocio en el Perú – Encuesta satisfacción laboral agosto del 2014, de acuerdo a una encuesta realizada por Supera en agosto del 2014, el 62% de los empleados encuestados se encuentran insatisfecho en su centro de trabajo⁵.

El profesional de enfermería es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, representa por más del 50 % a 60 % del recurso humano de salud en el mundo, y el que tiene más contacto con el usuario de salud, es quien refleja el compromiso institucional, que presta una atención oportuna con calidad y calidez, bajo unos principios morales y éticos⁶.

La Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la salud, han informado que aquellos hospitales que cuentan con enfermeras profesionales con un mayor nivel satisfacción laboral, han tenido menores niveles de complicaciones y mortalidad en comparación con hospitales que cuentan personal profesional enfermería insatisfecha.⁷

La American Nurses Association (ANA) recomendó con el fin de medir la calidad de la atención de enfermería se encuentra precisamente en la variable de la satisfacción laboral⁸.

La insatisfacción laboral ha causado gran impacto biopsicosocial en el profesional de enfermería reflejado en el estrés; nos es un problema desconocido, pero si ignorado por muchas entidades prestadoras de servicio de salud; cuyo único objetivo principal es el lucro, la satisfacción de los usuarios de salud y más no su personal, desestimando su nivel de satisfacción. Por lo mencionado nos planteamos la siguiente interrogante a investigar.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016

1.3.2 Objetivos Específicos

Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación a la distribución física, comodidad del servicio y abastecimiento de material.

Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación al trabajo asistencial demandante y agobiante.

Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, frente a las relaciones interpersonales.

Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación a la participación de elaborar reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones.

1.4. Justificación

La actitud general del profesional enfermería hacia su vida laboral en relación al nivel de satisfacción, influye en la cantidad y calidad del trabajo que desempeña, la insatisfacción laboral trae efectos adversos para el usuario de salud, como el riesgo de caída, aumento de la mortalidad y aumento de la estancia hospitalaria por las infecciones intrahospitalaria.

En el Servicio de Emergencia y urgencia del Hospital III Suárez Angamos-Essalud se observó que el clima organizacional no es el más óptimo, viven en un ambiente de tensión y estrés, incremento de absentismo, propensión a abandonar el trabajo y el incrementado de las quejas por el maltrato al usuario.

La significancia del estudio resulta muy importante, porque permitió determinar cuáles son los factores que participan para la obtención de satisfacción o insatisfacción de profesional de enfermería.

Al mejorar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia mejorará las acciones para coordinar, así como la eficiencia, rapidez y la calidad frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial más ágil.

El estudio contribuirá en el desarrollo de estrategias organizacionales que promuevan la satisfacción, también hacer correcciones en la atención del usuario y pueda servir de modelo de atención de las emergencias de otros hospitales que tengan estos servicios. Y por ende reafirmar el compromiso de los profesionales de enfermería dentro de las instituciones de salud, como la continuidad y calidad en la atención en salud que disminuyan las altas tasas de complicaciones y mortalidad.

La tesis es pragmática ya que está orientado a identificar el nivel satisfacción laboral del profesional enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

DE LA CRUZ DE PAZ, Estefanía, 2014, Mexico - Universidad de Valladolid. Facultad de Enfermería de Valladolid, **Estrés laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de Atención Hospitalaria**, cuyo **objetivo** es explicar las características que definen y determinan el síndrome de Burnout, así como evaluar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres componentes (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales sanitarios de la unidad de urgencias del Hospital Universitario del Río Hortega (HURH) de Valladolid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales. el **método** empleado es de estudio descriptivo, de corte transversal, para conocer la existencia del síndrome de burnout que se padece entre los profesionales sanitarios de dicho hospital, con una **población y muestrad** de 50 personales asistenciales entre 25 enfermeras y 25 auxiliares enfermería. Los **resultados** nos dan que La prevalencia del síndrome de burnout en la muestra estudiada es de un 14%. El resto de la muestra presenta la siguiente escala de riesgo de padecerlo: un 24% " riesgo muy alto ", un 4% riesgo alto, un 26% un "riesgo medio-alto", un 16% un "riesgo medio" y el resto en situación de riesgo medio-bajo (8%), bajo (4%) o sin riesgo (4%).**Concluyendo** que podemos deducir de este estudio qué el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral de más de 10 años, que manifiesta una baja realización personal (RP) en su trabajo, por encima del resto de dimensiones del Síndrome de Burnout (SB),

estando el agotamiento personal (AP) y la despersonalización (D) en niveles medios, con una prevalencia del 14% de profesionales afectados (con las tres dimensiones en niveles altos), y con un alto riesgo de padecer el síndrome en un 24% (con dos dimensiones en niveles elevados y la tercera en nivel medio).⁹

CIFUENTES RODRÍGUEZ, Johana Enyd, 2012, Colombia - Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Programa de Maestría en Enfermería Bogotá Colombia, **Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención**, cuyo **objetivo** es evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Con **Método** de estudio descriptivo de corte transversal, con una **población y muestra** de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font Roja. En los **resultados** se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional (P=0.001), características extrínsecas de estatus (P=0.02) y monotonía laboral (P=0.04). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su

trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **Conclusiones:** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados ¹⁰

HERNÁNDEZ LEDESMA, Yunia, **AGUIRRE RAYA**, Dalila A., **DÍAZ DÍAZ**, Bárbara, **CURBELO**, Juan Carlos, 2012, Habana cuba, Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, **Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Rio**, cuyo **objetivo** de determinar el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales, El **método** fue descriptivo de corte transversal; El universo estuvo conformado por los recursos humanos de Enfermería que laboran en el nivel de atención primaria de salud del municipio de Pinar del Río, Cuba, para un total de 780 enfermeras (os). Y muestra 160 enfermeros, que garantiza una precisión aproximada de 5%. A nivel empírico, se empleó un cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados comprueban la mayor frecuencia del sexo femenino en la muestra estudiada, las féminas representaron 93 % con respecto a los hombres. La muestra también se caracterizó por tener 24 individuos en el grupo etáreo entre 20 y 29 años para 15 %; 68, entre 30 y 39 años para 42 %; 57 entre 40 y 49 años para 36% y por último, 11, entre 50 y 59 años para 7%. El turno más frecuente fue el de 8 horas de día, con 89 enfermeras para 55,6 %. Se

caracterizó además por poseer 79 sujetos solteros, lo que representa 49.4%, 60 casados para 37.5 % y el resto unidos consensualmente. Se identificó un predominio de las enfermeras con dos y tres hijos, para 34,3% y 44%, respectivamente. En este caso, es preciso destacar que, 47 de los 79 sujetos solteros para 59,4 %, relacionaron su separación con la incomprensión de sus parejas. Se constató que, de los 160 enfermeros estudiados, 58,7 % poseen la categoría de técnico medio en Enfermería, en tanto el restante, 41,2 % son licenciados. En relación con la antigüedad se encontró que 52 enfermeros han laborado menos de 5 años en el Servicio para 32,4%; 43, entre 5 y 10 años para 27% y 65 por más de 10 años, para 40,6 %. Conclusión Los resultados muestran que los enfermeros se encuentran medianamente satisfechos, lo que, a juicio de los autores, guarda relación con la política de humanización de las organizaciones de salud y el perfeccionamiento del sistema de salud, así como la definición de las funciones de las enfermeras de la atención primaria.¹¹

CISNEROS CENTENO, Carmen Hayde, 2011, México, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ FACULTAD DE ENFERMERÍA Unidad de Posgrado e Investigación Maestría en Administración de la Atención de Enfermería. **Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario**, cuyo **Objetivo** es determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. **Metodología.** Estudio descriptivo correlacional y transversal. La **población** fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se

utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho = -.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. **Conclusiones** La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. ¹²

2.2 Bases Epistémicas

Desde el campo de la administración la teoría científica de Taylor ya empezaba a enfatizar acerca de los efectos de las condiciones de trabajo como la iluminación, ventilación y el salario condicionaban el desempeño del trabajador, para este modelo, las organizaciones eran espacios estandarizados con jerarquía de tareas y de especialización en la ejecución de las mismas. Con la teoría de las relaciones humanas, luego de las investigaciones de Elton Mayo el centro de atención se volcó hacia la persona, el

trabajador, es decir comenzó a primar la necesidad de reconocimiento social, cobro relevancia las relaciones interpersonales dentro del trabajo, y por supuesto la satisfacción en el trabajo; sin lugar a dudas la escuela de las relaciones humanas contribuyo al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional, en la cual los aspectos organizativos formales de la empresa son menos importantes que las interrelaciones entre sus miembros, ya que estas son las que determinan su actitud, su conducta y su efectividad.

Es imprescindible mencionar que el estudio de la satisfacción laboral y los factores que la determinan se ha desarrollado desde varios años atrás, gran parte de dichos trabajos se han centrado en el impacto relativo de las características personales, demográficas, y variables organizacionales, pero ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad^{13,14}, la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow y la Teoría bifactorial de Herzberg, las cuales han repercutido en el diseño de instrumentos que permiten medir dicho indicadores y sobre todo que han sido aplicados en el medio hospitalario y por su puesto en el personal de enfermería, objeto de la presente investigación.

Siguiendo este orden de ideas, en la literatura de la administración de recursos humanos, psicología de la organización y comportamiento en el trabajo, usualmente se encuentra un empleo indistinto de los términos satisfacción laboral y motivación, por tal motivo, se hace necesario realizar la diferenciación correspondiente a tales conceptos fundamentales en esta investigación.

2.3 Bases Culturales

La primera perspectiva corresponde a aquellas definiciones que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo (Crites, 1969; Locke, 1976; Price y Mueller, 1986; Mueller y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993).¹⁵

Se distingue los conceptos de respuesta afectiva y emocional pues, aunque se encuentran relacionados, no son sinónimos.

El termino afecto, se refiere a un fenómeno genérico y poco específico que puede incluir otros fenómenos, tales como las preferencias, las evaluaciones, los estados de ánimo y las emociones.¹⁶

Las emociones será una forma de afecto más compleja cuya duración es claramente más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo. Se centralizan, por norma, en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien determinadas.

Por otro lado, están las definiciones que consideran la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo. (Beer, 1964; Salancik y Pfeffer, 1977; Griffin y Bateman, 1986 Harpaz, 1983; Peiro, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991 y Bravo, Peiro y Rodríguez 1996)).

Teniendo en cuenta que una actitud es la asociación entre un objeto dado y una evaluación dada¹⁷, en el tema que nos ocupa se trata de la evaluación que hace la persona acerca de su trabajo. De forma que la satisfacción laboral es vista como una actitud que tiene un fuerte componente afectivo. Las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. Las actitudes, son definidas también, como condiciones previas del comportamiento y están integradas por tres componentes¹⁸: el

componente cognitivo (creencias, opiniones), el afectivo (emociones y sentimientos) y el conativo (intención de comportarse de determinada forma), como lo indica la siguiente Figura. VER ANEXO F Y G

En la siguiente Tabla VER ANEXO F Y G, extraída de la Tesis Doctoral de Cavalcante Jerónimo, en Calidad y Procesos de Innovación educativa, 2004, se encuentran ubicadas algunas de las definiciones más representativas de la satisfacción en el trabajo, de acuerdo a las perspectivas existentes.

Además de las perspectivas de la satisfacción en el trabajo, expuestas anteriormente y sus correspondientes definiciones, Spector¹⁹ propone dos dimensiones de la satisfacción en el trabajo. La primera dimensión es definida por un abordaje global, en el cual la satisfacción es entendida como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que depende de ellos. Este tipo de enfoque global se utiliza cuando se desea conocer si a las personas les agrada su trabajo o no.

La segunda dimensión, Spector, la caracteriza por un abordaje multidimensional o por facetas, en donde la satisfacción se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los trabajadores en relación con cada uno de esos factores.

La multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida. Así, en muchos de los cuestionarios utilizados para evaluarla se mide tanto satisfacción laboral extrínseca (satisfacción con las condiciones de trabajo) como satisfacción laboral intrínseca (satisfacción con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto), y se obtiene una puntuación específica para cada una de las dimensiones (satisfacción laboral extrínseca y

satisfacción laboral intrínseca) y una puntuación global de la satisfacción laboral. Para el caso de la presente investigación el instrumento empleado permitió medir dicha dimensionalidad y el concepto de satisfacción laboral que el autor del cuestionario utiliza se corresponde a las perspectivas que en la literatura existe sobre dicho constructo.

Motivación laboral-satisfacción laboral La comprensión de la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar como lo indica Weinert²⁰, que la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo. El siguiente esquema muestra la función que desempeñan las variables de influencia dentro de este proceso de motivación. VER ANEXO H

Este cuadro demuestra, además, que la motivación y la satisfacción, sobre todo la satisfacción en el trabajo, guardan una relación mutua, pero no son términos sinónimos. Mientras que la motivación se entiende como una predisposición a una actuación específica, orientada hacia un fin, esto es que se trata

principalmente de una conducta orientada hacia un fin por parte del individuo en el proceso laboral, la satisfacción en el trabajo es una consecuencia de la recompensa y retribución en relación con un rendimiento.

Aun mas, se aclara que la motivación laboral es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de estas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que, en tanto se posee, facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación, e incide en que o se mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación, o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente. Como dice Weinert: "La motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él"²¹.

2.4 Base científica

Teorías de la motivación para el trabajo

Muchas son las teorías de la motivación que intentan explicar la relación entre la conducta y el resultado. Las teorías de la motivación han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta, y porque han intentado explicar la dirección que toma la conducta organizacional una vez se activa. Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970), descrita por Weinert y por muchos autores que estudian el tema de la

satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos²²

- Teorías del “content” o del conocimiento/causa: intentan explicar qué factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades. Entre ellas Figuran:

- El modelo de la jerarquía de Maslow;
- La teoría ERG de Alderfer;
- La teoría de los dos factores de Herzberg; y
- La teoría de las necesidades aprendidas de Mc Clelland.

Teorías de “proceso” de la motivación para trabajar, hacen hincapié en cómo ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan qué parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, básicamente se configuran en:

- Las teorías de la instrumentalidad o de las expectativas y
- Las teorías del equilibrio.

Se describen solamente las teorías que han contribuido específicamente en el campo de la satisfacción laboral como lo son: la teoría de la jerarquía de las necesidades de A. Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, siendo esta última junto con la vasta revisión de literatura existente sobre el tema, referentes importantes en la construcción del instrumento empleado, es decir

el cuestionario Font – Roja de Aranaz y Mira. Por qué la teoría de los dos factores de Herzberg es un referente primordial radica en que dicha teoría contempla no solo el contenido del trabajo sino también el contexto donde este se desarrolla, debido a que considera la satisfacción como un proceso bidimensional donde intervienen factores internos y externos del individuo, lo que permite tener una aproximación más global y completa del proceso beneficiando de esta manera una mejor comprensión de la satisfacción laboral en la presente investigación.

La teoría de la jerarquía de las necesidades

Una de las teorías más conocidas sobre motivación es la desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow, a partir de observaciones clínicas (1943). Este autor propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal²³. Así:

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir,...), laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social, salario superior al mínimo, libertad sindical. Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva. El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento

de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones, reconocimiento de la labor realizada y del estatus. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

Cuando una de estas necesidades está notable, aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive.

No entra en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior.

La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente dentro de la organización, además de reconocer que las necesidades de un empleado pueden diferir de las de otro.

No obstante, existe la apreciación actual de que la Jerarquía de Necesidades de Maslow no describe un proceso de motivación universal humano, sino que, más bien, sería la descripción de un sistema de valores específico de la clase media de Estados Unidos. Conviene señalar también, en este sentido, a Max-Neef, quien a diferencia de Maslow, plantea que las necesidades humanas fundamentales forman un sistema en el que no se pueden establecer linealidades jerárquicas, sino que se dan "simultaneidades, complementariedades y compensaciones (trade-offs)"²⁴. En su propuesta de desarrollo a escala humana el autor distingue entre necesidades y satisfactores, y plantea que mientras que las primeras son finitas, pocas y clasificables y, además, iguales en todas las culturas y momentos históricos, los satisfactores o medios utilizados para satisfacerlas pueden cambiar con el tiempo, lugar y circunstancias. Así, lo que está culturalmente

determinado no serían las necesidades humanas fundamentales, sino sus satisfactores.

Desde otra perspectiva de análisis, se debe considerar las diferencias sociales y culturales, según los estudios de Geert Hofstede³⁸, la cultura se relaciona con los valores laborales, también que el orden de importancia de las necesidades difiere de un país a otro. Algunas personas trabajan mucho más de lo que sería adecuado para satisfacer sus necesidades básicas. La importancia relativa del trabajo está determinada en gran medida por la relación de los ámbitos cultural y económico. En igual sentido, ocupaciones diferentes proporcionan retribuciones económicas, sociales y de prestigio diferentes.²⁵

Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959). Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg²⁶, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción.

Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorias o de apoyo.

Haciendo una comparación con la pirámide de las necesidades de Maslow, 1945, los factores de motivación corresponden a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los

factores de contexto se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía. Como lo muestra la siguiente Figura. VER ANEXO I

Por consiguiente, los factores extrínsecos o de higiene, están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según este modelo, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros

incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. Los cuales son:

Salario: Cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, percepción, habilitación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ordinaria ejecutada.

Seguridad en el trabajo: Sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto. **Condiciones de trabajo:** referida al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, etc.

Estatus: Expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización.

Supervisión: Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.

Relaciones interpersonales: Los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

Políticas empresariales y administrativas: Conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben. Vida personal: Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran:

Reconocimiento: Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa. Logro: Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo.

Crecimiento: Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.

Ascenso: La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato.

Responsabilidad: Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

Trabajo en sí: Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

2.5 Definición de Términos

Satisfacción laboral: Es el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales de acuerdo a su actitud.

Factores extrínsecos: Motivación de realizar con el objeto de ganar algo o evitar sanción.

Factores intrínsecos: Hecho de realizar una actividad por placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprenda, explora o trata de entender algo nuevo.

CAPÍTULO III

VARIABLE E HIPÓTESIS

3.1 Definición de variable

3.1.1 Variable

Nivel Satisfacción Laboral. Estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor relacionado directamente con la calidad de los servicios prestado. clasificados como **Factores higiénicos o factores extrínsecos y Factores motivacionales o factores intrínsecos**

3.2 Operacionalización de Variables

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS-ESSALUD LIMA 2016.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala Medición
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales de acuerdo a su actitud frente a su labor	FACTORES INTRÍNSECOS	LOGROS RECONOCIMIENTO INDEPENDENCIA LABORAL RESPONSABILIDAD	Cuestionario laboral/satisfacción labora (Ítems 11,12,13,14,15 y 16)	Likert de 1-5 Ítems 6 preguntas 6 (mínima Muy en desacuerdo) 30 (máxima Muy de acuerdo).
		FACTORES EXTRÍNSECOS	SUELDO Y BENEFICIOS SUPERVISIÓN SEGURIDAD LABORAL	Cuestionario laboral/satisfacción labora (Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10)	Likert de 1-5 Ítems 10 preguntas 10 (mínima Muy en desacuerdo) 50 (máxima Muy de acuerdo).

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

La investigación fué de **tipo descriptiva** donde persigue el conocimiento y la comprensión de los fenómenos sociales para luego describirlas; **cualitativo** porque busco identificar los diferentes aspectos de tal comportamiento, el proceso es metodológico, sistemático y de **corte transversal** porque se estudio en un determinado momento.

4.2 Diseño de la Investigación

No experimental porque las variables carecen de manipulación intencional y no posee grupo control, **Transeccional de tipo descriptivo simple** por estudiar los fenómenos de la realidad después de la ocurrida y luego para describir situaciones o eventos, midiendo de manera individual cada variable.



4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

Conformada por 46 profesionales de Enfermería con especialidad en emergencias y desastres que trabajan en los diferentes turnos del área asistencial HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS-ESSALUD LIMA 2016.

4.3.2 Muestra

Se trabajó con los 46 profesionales de enfermería asistencial por ser un grupo pequeño.

4.3.2.1 Criterios de inclusión.

Enfermeras(os) asistenciales con especialidad en emergencia y desastres, de habla español, que aceptaron participar voluntariamente, con la debida firma de consentimiento informado y que tuviesen una antigüedad mayor o igual a seis meses dentro de la Institución hospitalaria, teniendo en cuenta lo planteado por Robbins quien explica que el proceso de socialización.

4.3.2.2 Criterios de exclusión

Enfermeras(os) en periodo vacacional durante el proceso de recolección de la información, coordinadoras(es) de área y profesionales asistenciales que en el momento de la recolección de la información se hallaban en proceso de inducción según Robbins.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento que permitió recolectar información sociodemográficos y factores intrínsecos y factores extrínsecos; Se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario de Font-Roja que mide la satisfacción laboral en el medio hospitalario, el cuestionario fue adaptado y validado al contexto de nuestra realidad por expertos, Este cuestionario consta de 16 preguntas, cada una de las fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 16 (mínima satisfacción laboral) hasta 80 (máxima satisfacción laboral).

La satisfacción media global se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 16 ítems y el cálculo de su media.

Y con el fin de caracterizar la población objeto de estudio se consideró dentro de la encuesta los datos socio demográfico.

4.5 Procedimiento de recolección de datos

Según el cronograma previamente diseñado se inició la aplicación del instrumento, la recolección de la información se dio previo consentimiento, explicando los objetivos a los profesionales de enfermería, subrayando oportunamente el derecho que tenían a la confidencialidad, anonimato y voluntariedad a participar en dicho estudio.

Los resultados obtenidos se presentaron coordinadora del departamento de enfermería y a la coordinación del servicio de emergencia que serán expuestos al personal de enfermería en la reunión mensual.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Para el análisis de la información se utilizó el microprocesador de datos en Excel 2016 en donde se descargó todos los datos recolectados mediante el instrumento aplicado a la población participante, se procedió al análisis correspondiente de la información, se describió frecuencias y porcentajes para todas las variables socio demográficas y laborales, se calcularon datos estadísticos centrales como media y estadísticos de dispersión como la desviación típica, para las variables continuas, discretas y la relación con el chi cuadrado (X^2).El plan de análisis de realizó con la comparación de nuestros datos estadísticos arrojados con otros trabajos uno internacional y otro local para ver la similitudes o divergencias que podría presentarse durante el estudio. (Anexo J)

CAPÍTULO V

RESULTADOS

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima en el periodo 2016, se encontró un alto nivel de insatisfacción laboral de 68.75%, poco satisfecho 9.8% y solo un 21.5 % satisfechos.

TABLA N° 5.1			
Ponderación del nivel de satisfacción laboral en general			
Ítems	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16		
Nivel satisfacción	Ponderado	Resultado	%
Satisfecho	16—48	158	21.4673913
Poco satisfecho	16—48	72	9.7826087
Insatisfecho	16—48	506	68.75

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

GRAFICO N° 5 PONDERACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN GENERAL
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
RESULTADO

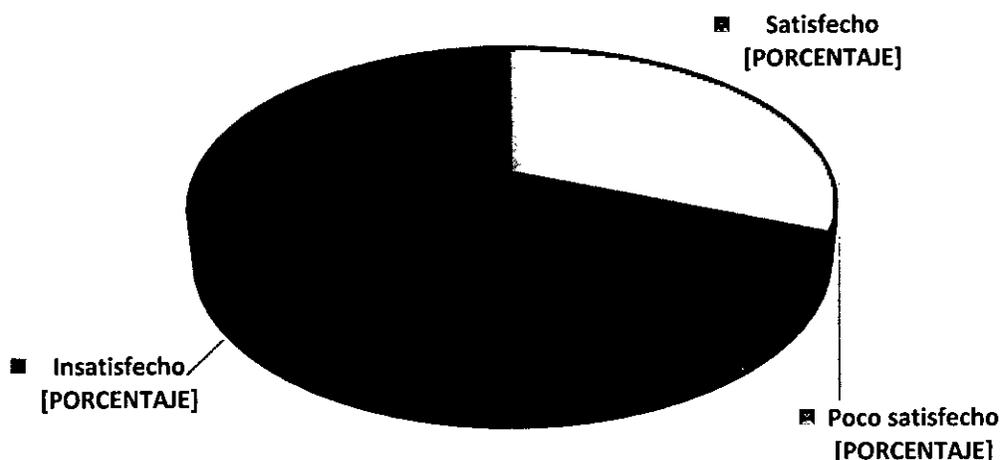


TABLA N° 5.2			
Ponderación del nivel de satisfacción laboral factor intrínseco			
Ítems	11,12,13,14,15,16		
Nivel satisfacción	Ponderado	Resultado	%
Satisfecho	6--18	20	7.24637681
Poco satisfecho	6--18	26	9.42028986
Insatisfecho	6--18	230	83.33333333

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

TABLA N° 5.3			
Ponderación del nivel de satisfacción laboral factor extrínseco			
Ítems	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10		
Nivel satisfacción	Ponderado	Resultado	%
Satisfecho	10—30	138	30
Poco satisfecho	10—30	46	10
Insatisfecho	10—30	276	60

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Las ponderaciones para los rangos del nivel de satisfacción laboral general, intrínseca y extrínseca se muestran con un dominio de la insatisfacción laboral, dicha tendencia se demuestra en 68.7%, 83.3% y 60% respectivamente,

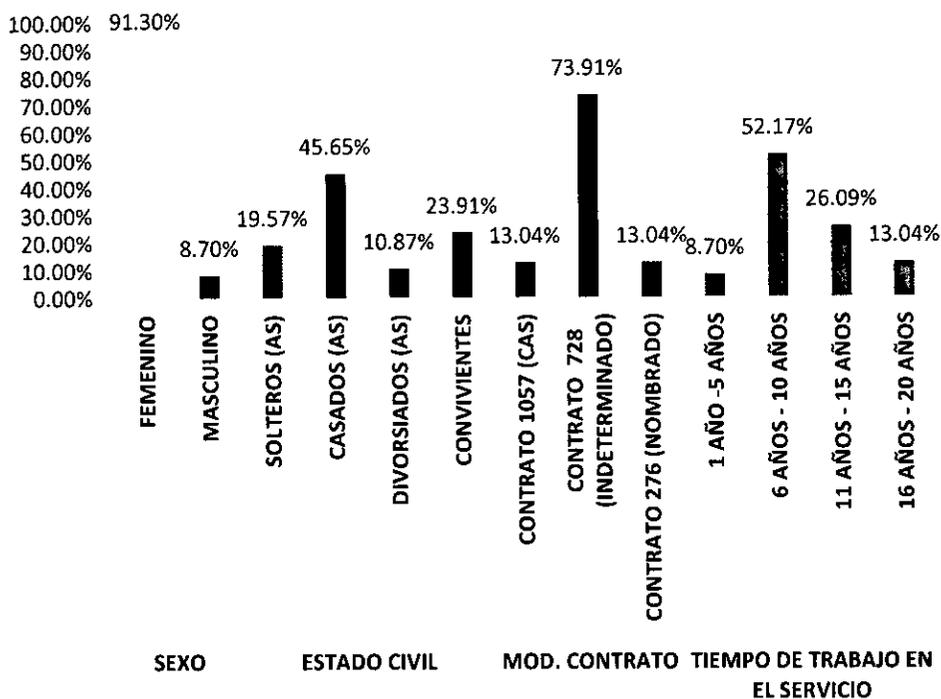
Tabla N° 5.4

Nivel de satisfacción laboral en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos.

N° ÍTEMS	ENUNCIADOS	TDA %	DA %	I %	ED %	TED %	MEDIANA	DESV. ESTÁNDAR	MEDIA
1	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo, que facilita la realización de las labores asistenciales	0.00	8.70	8.70	82.61	0	3	0.61	2.74
2	Existen las comodidades y abastecimiento de material para un buen desempeño de las labores asistenciales	0.00	34.78	8.70	56.52	0	3	0.94	2.22
3	El salario que percibe, permite cubrir sus expectativas económicas	0.00	17.39	15.22	67.39	0	3	0.78	2.50
4	Existen políticas de salud internas que respalden el desempeño laboral	15.22	71.74	13.04	0.00	0	1	0.54	0.98
5	Invitan a participar al personal asistencial para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones	0.00	8.70	21.74	69.57	0	3	0.65	2.61
6	La relación interpersonal en el trabajo es ideal para desempeñar sus actividades asistenciales	0.00	4.35	43.48	52.17	0	3	0.59	2.48
7	Existe empatía, respeto y comprensión por sus superiores jerárquico	17.39	73.91	8.70	0.00	0	1	0.51	0.91
8	Se siente profesionalmente realizado	80.43	19.57	0.00	0.00	0	0	0.40	0.20
9	Se capacita constantemente	86.96	13.04	0.00	0.00	0	0	0.34	0.13
10	La institución realiza capacitaciones constantemente afines al servicio	0.00	21.74	26.09	52.17	0	3	0.81	2.30
11	Siente que hay impedimento para organizar y realizar su trabajo	0.00	10.87	8.70	80.43	0	3	0.66	2.70
12	La competitividad entre los profesionales de enfermería para conservar el puesto de trabajo le causa estrés	0.00	69.57	0.00	30.43	0	1	0.93	1.61
13	El puesto de trabajo está acorde a sus capacidades cognitivas y preparación técnica	86.96	13.04	0.00	0.00	0	0	0.34	0.13
14	Siente que da más de usted en relación a que recibe por la institución donde labora	65.22	34.78	0.00	0.00	0	0	0.48	0.35
15	Siente que hay una buena gestión de trabajo por su coordinadora (or)	0.00	8.70	60.87	30.43	0	2	0.59	2.22
16	El trabajo laboral (asistencial) es demandante y agobiante	47.83	52.17	0.00	0.00	0	1	0.51	0.52

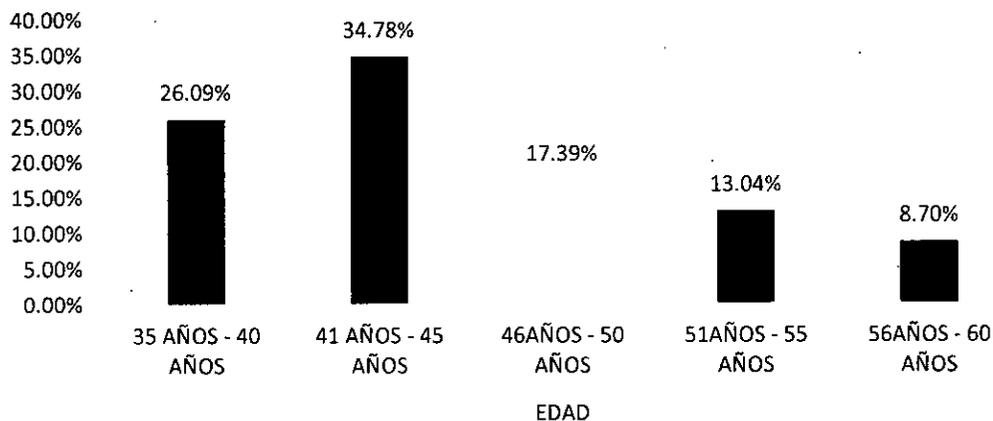
Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

GRAFICO N° 5.1
del Sexo, Estado civil, Modalidad de contrato y Tiempo
de trabajo del profesional de enfermería del Hospital III
Suárez Angamos – ESSALUD LIMA 2016.



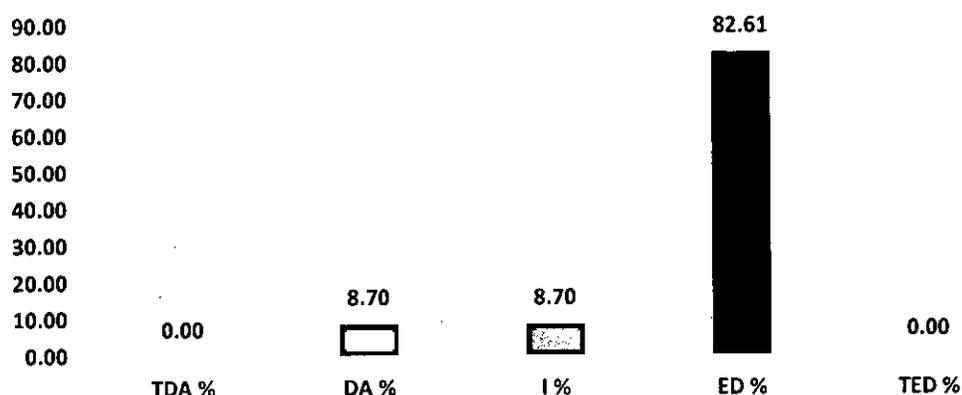
Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

GRAFICO N° 5.2
Características de la muestra según la edad media del
profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos –
ESSALUD LIMA 2016.



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

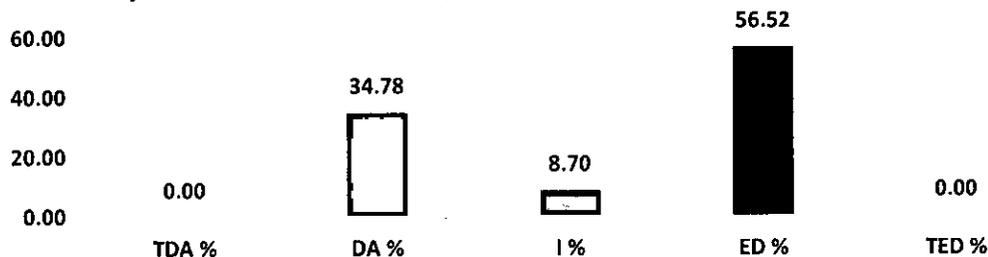
GRAFICO N° 5.3
Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo, que facilita la realización de las labores asistenciales



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Dentro de los recursos hospitalarios, la adecuada distribución física de los diferentes ambientes es de gran importancia y un gran pilar para la calidad de atención que realiza el profesional de salud, esfuerzo volcado hacia los usuarios de salud; en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD. El 82.61% profesional de enfermería han evidenciado la inadecuada distribución física del ambiente que no facilita la realización de las labores asistenciales, el 8.7% se abstiene de opinar y el 8.7% cree que si tiene una buena distribución física.

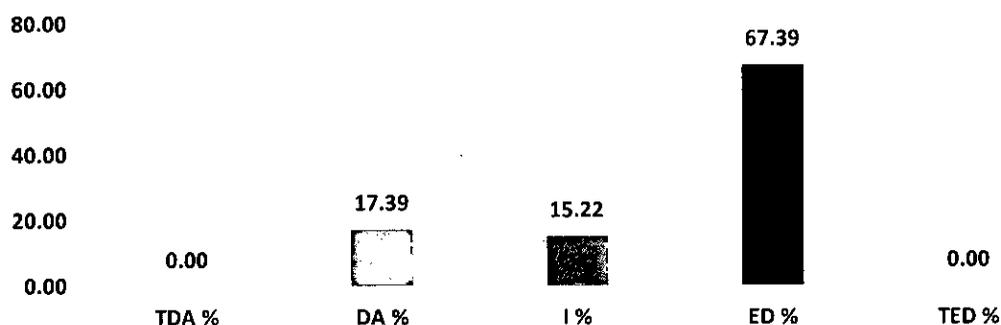
GRAFICO N° 5.4
Existen las comodidades y abastecimiento de material para un buen desempeño de las labores asistenciales



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura y al abastecimiento, inciden en el bienestar, comodidad y la salud del trabajador. Reflejado en la calidad de trabajo. En el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD. El 56.52% profesional de enfermería no encuentra la comodidad para desempeñar sus labores, el 34.78% si la encuentra una comodidad y el 8.7% encontró la manera de adecuarse al ambiente y sus necesidades.

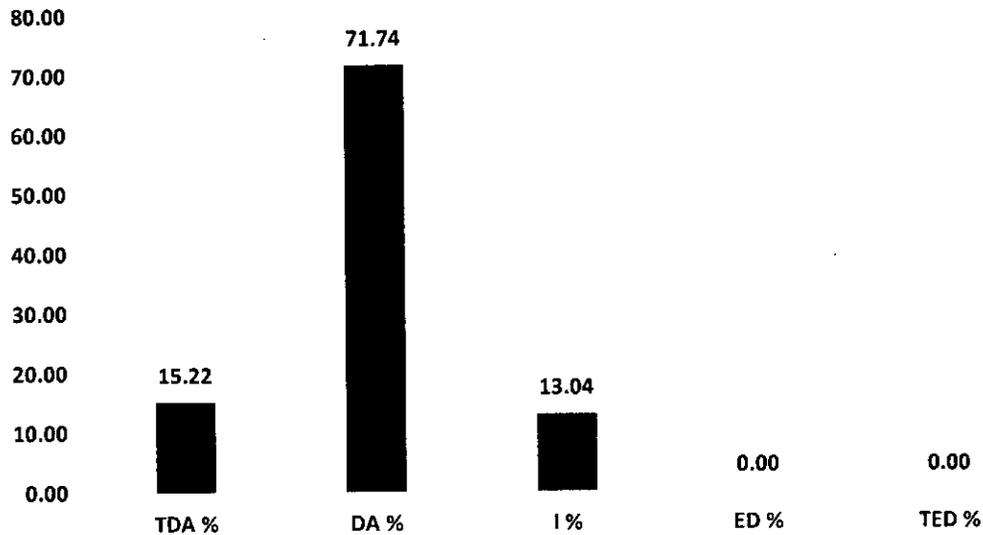
GRAFICO N° 5.5
El salario que percibe, permite cubrir sus expectativas económicas



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La remuneración o salario recibidos en virtud de los servicios u obras efectuadas, estipulado en el Contrato de Trabajo y los beneficios sociales no siempre cubren expectativas al salario percibido. Los profesionales de Enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD en un 67.39% se ve en la realidad que no cubre sus expectativas económicas, el 17.39% es satisfecho de sus honorarios y el 15.22% se encuentra el satisface y no satisface sus ingresos económicos.

GRAFICO N° 5.6
Existen políticas de salud internas que respalden el
desempeño laboral

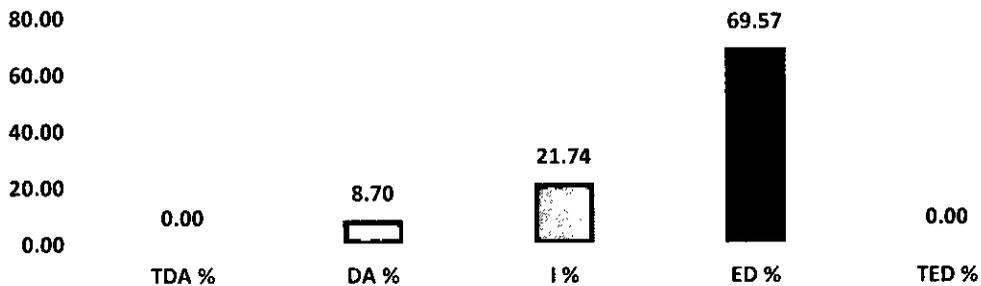


Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Las políticas de salud son el marco donde los individuos, las organizaciones, las empresas y la sociedad, pueden participar en la elaboración de modelos de atención de salud para la promoción de salud, prevención y recuperación de enfermedades. El seguro cuenta con políticas de salud internas que estén acorde a las necesidades y demandas de los asegurados y esto se evidencia en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA con la existencia de las mismas representadas en un 71.74% más 15.22% y 13.04% que lo desconoce.

GRAFICO N° 5.7

Invitan a participar al personal asistencial para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones

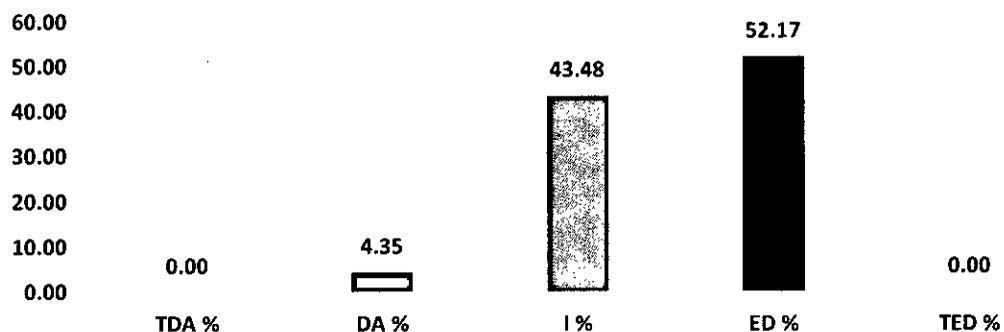


Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La invitación y participación del personal profesional asistencial del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud así como la detección de problemas y dar posibles soluciones es muy deficiente, evidenciado en 69.57%, el 21.74% es indiferente a participar y 8.7% participa por que está involucrado con la gestión de la coordinación.

GRAFICO N° 5.8

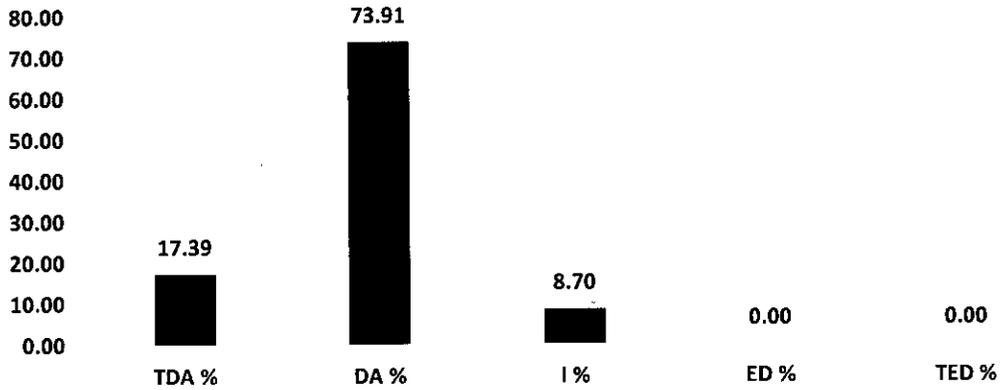
La relación interpersonal en el trabajo es ideal para desempeñar sus actividades asistenciales



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, está deteriorada 52.17%, 43.48% es indiferente, solo espera terminar su turno y retirarse.

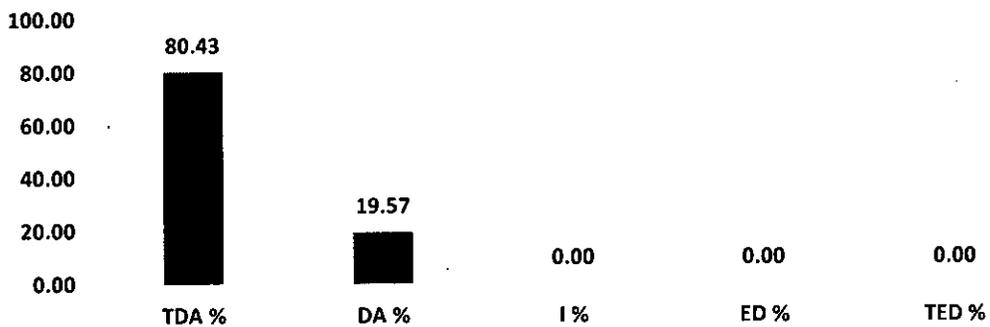
GRAFICO N° 5.9
Existe empatía, respeto y comprensión por sus superiores jerárquico



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Existe empatía, respeto y comprensión de los superiores jerárquico hacia el profesional de enfermería de Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, evidenciado en 73.91% más 17.39% y el 8.7% le es indiferente.

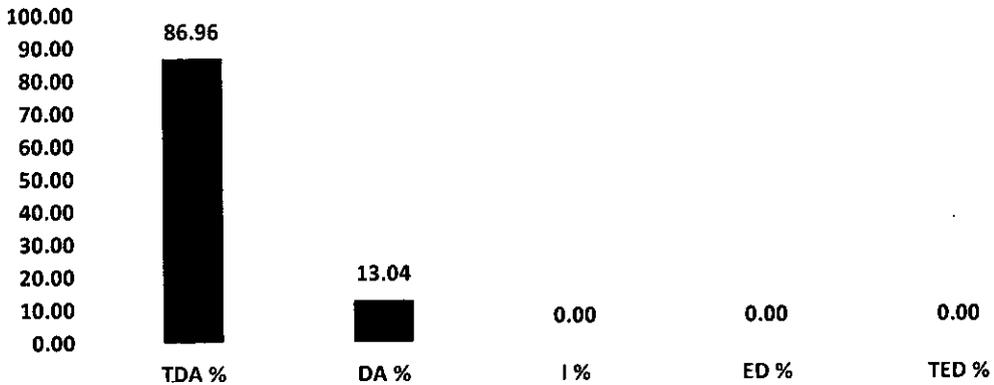
GRAFICO N° 5.10
Se siente profesionalmente realizado



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La mayoría del profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA se siente profesionalmente realizado evidenciándose en 80.43% más 19.57%

GRAFICO N° 5.11
Se capacita constantemente



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La mayoría del profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA se capacita constantemente de manera particular evidenciándose en 86.96% más 13.04%

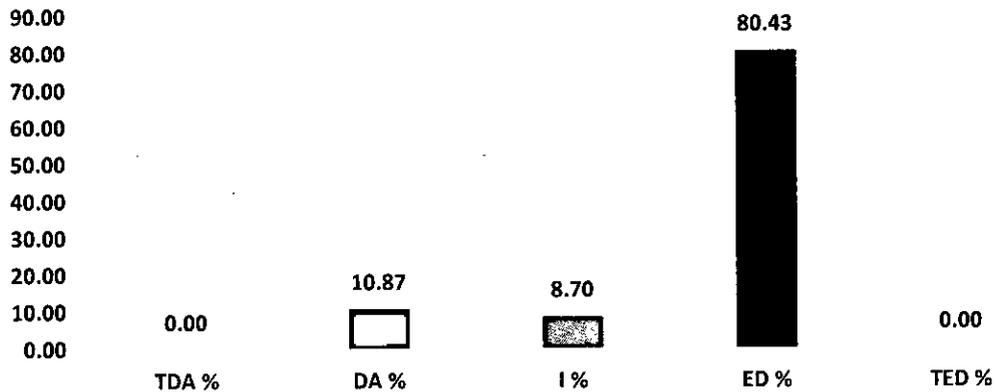
GRAFICO N° 5.12
La institución realiza capacitaciones constantemente afines al servicio



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

En el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, no se da constantemente capacitaciones y de la pocas que hay se repiten año tras año con el mismo formato, dirigido de manera general para todos los servicios, y ello se evidencia en 52.17% que está disconforme con las capacitaciones, 26.09% se le es indiferente y el 21.74% está conforme con las capacitaciones.

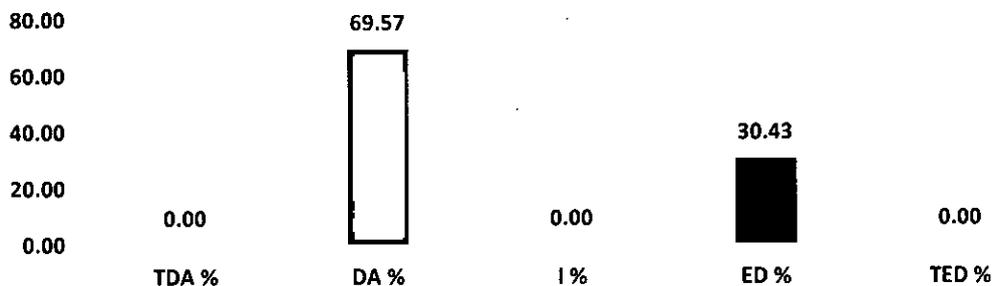
GRAFICO N° 5.13
Siente que hay impedimento para organizar y realizar su trabajo



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Los profesionales de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA sienten que hay muchos limitantes para organizar y realizar su trabajo, tanto de infraestructura, equipamiento, falta de materiales y diferencias interpersonales y todo esto de evidencia en un 80.43% y 10.87% está conforme.

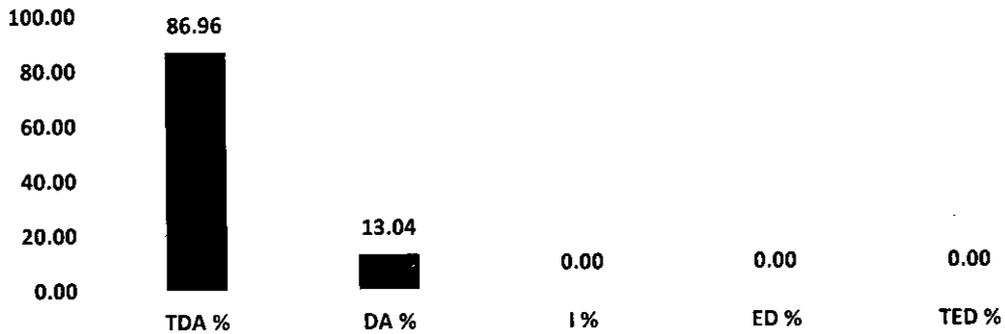
GRAFICO N° 5.14
La competitividad entre los profesionales de enfermería para conservar el puesto de trabajo le causa estrés



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La competitividad entre los profesionales de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, para conservar el puesto de trabajo le causa estrés, se evidencia en un 69.57% y al 30.43% es relevante.

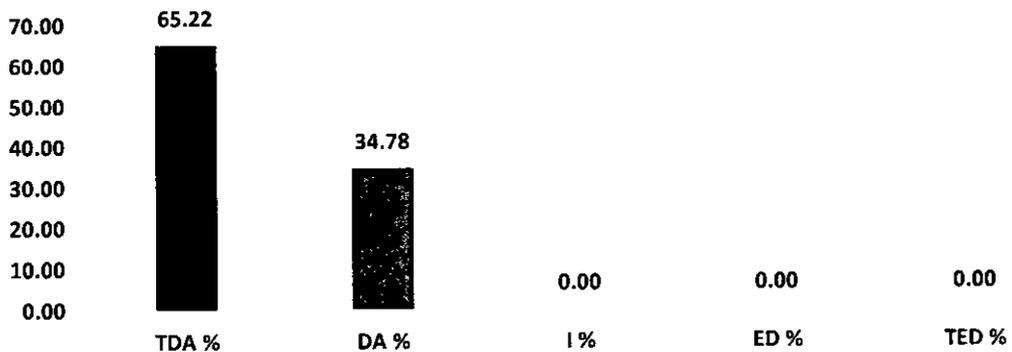
GRAFICO N° 5.15
El puesto de trabajo está acorde a sus capacidades cognitivas y preparación técnica



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La mayoría del profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, está conforme con el puesto de trabajo y que está acorde a sus capacidades cognitivas y preparación técnica, evidenciándose en 86.96% más 13.04%

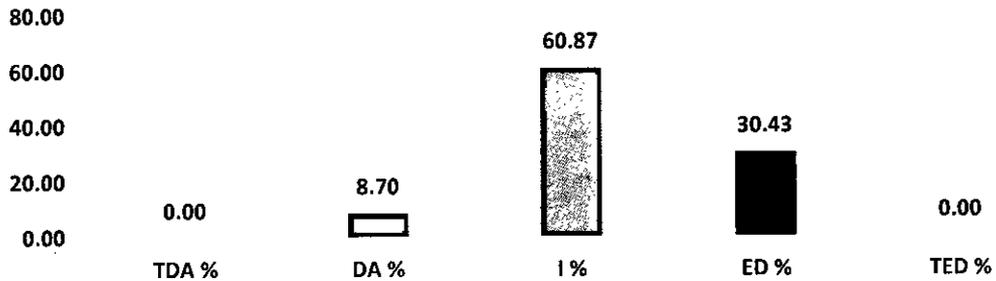
GRAFICO N° 5.16
Siente que da más de usted en relación a que recibe por la institución donde labora



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La mayoría del profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, siente que da más esforzándose y sacrificándose en relación a la institución que no gratifica el valor agregado que dan los enfermeros en su atención diaria, evidenciándose en 65.22% más 34.78% en desacuerdo.

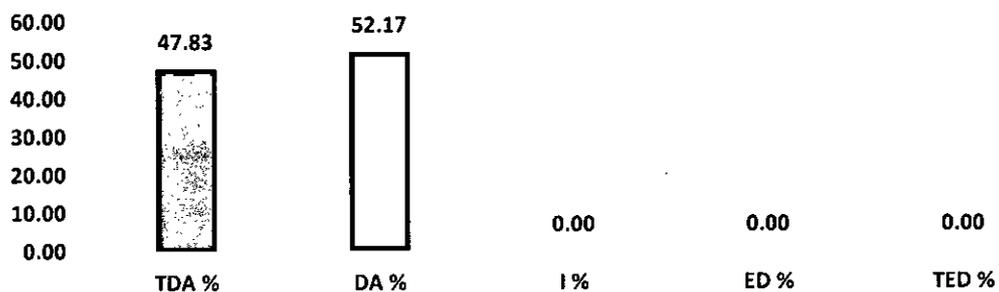
GRAFICO N° 5.17
Siente que hay una buena gestión de trabajo por su coordinadora (or)



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

El profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, es indiferente con la gestión de la coordinación evidenciándose en 60.87% y el 30.43% no está de acuerdo con dicha gestión.

GRAFICO N° 5.18
El trabajo laboral (asistencial) es demandante y agobiante



Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

La mayoría del profesional de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA, está de acuerdo que el trabajo laboral (asistencial) es demandante y agobiante por la mucha demanda de pacientes y esto se evidencia en 52.17% más 47.83%.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación de resultados con otros estudios similares

En contraste con otro estudio, así como de **CISNEROS CENTENO, Carmen Hayde, 2011, México, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ FACULTAD DE ENFERMERÍA** Unidad de Posgrado e Investigación Maestría en Administración de la Atención de Enfermería. **Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario**, cuyo **Objetivo** es determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. **Metodología.** Estudio descriptivo correlacional y transversal. La **población** fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Cuyo Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas.

En comparación con la investigación, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima en el periodo 2016, se encontró un alto nivel de insatisfacción laboral de 68.75%, poco

satisfecho 9.8% y solo un 21.5 % satisfechos. La satisfacción está relacionada directamente con los factores intrínsecos y extrínsecos

Es indudable entonces, que la satisfacción laboral de enfermería está condicionada por múltiples factores de carácter intrínsecos - extrínsecos según lo señalado en la teoría de los dos factores de Herzberg, es decir, aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente y en las condiciones en las cuales el profesional de enfermería desempeña sus funciones.

Probablemente sean estos factores la causa del ausentismo y abandono de trabajo de muchos profesionales. No se debe olvidar que la satisfacción laboral ha sido reportada como un factor importante en relación a la intención de abandonar su trabajo y por ende la organización de la cual forma parte. Por ende, es un reto en la actualidad generar estrategias desde las organizaciones de salud que promuevan la retención de los profesionales de enfermería y permitan a estos realizar un buen trabajo, entendido este desde la enfermería como el trabajo que es técnica y científicamente eficaz, así como moral y socialmente responsable.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- El 68.75% de los profesionales de enfermería que trabaja en el Hospital III Suárez Angamos Essalud Lima 2016, se hallan insatisfechos laboralmente, trayendo como resultado el estrés, que conduce a disfunciones físicas, mentales y sociales; dañando la salud, mermando la productividad; por otro lado, perjudica a los usuarios dándole atención de menos calidad y calidez.
- El 82.61 % del profesional de enfermería del servicio de emergencia está insatisfecha en relación a la inadecuada distribución física, habiendo hacinamiento dentro del servicio y 56.52% insatisfecha por el desabastecimiento de material, íntimamente relacionada con la oferta del servicio y productividad de los trabajadores.
- El 52.17% y 47.87 % del profesional de enfermería del servicio de emergencia, está poca satisfecha e insatisfecha respectivamente en relación a que el trabajo asistencial es muy demandante y agobiante, caracterizado por el absentismo por descansos médicos y la brecha de la falta de personal; que sobre recarga la labor en el servicio.
- El 52.17 % del profesional de enfermería del servicio de emergencia esta insatisfecha frente a las relaciones interpersonales, deterioradas por la falta de principios morales y éticos.
- El 69.57% del profesional de enfermería del servicio de emergencia se encuentra insatisfecha en relación a que no participan para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones evidenciándose la falta de compromiso de la coordinación y el profesional de enfermería del servicio de emergencia.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- Buscar políticas de salud que den la importancia debida al peligro latente de tener al personal de enfermería insatisfecho laboralmente, que puede dañar su salud, mermar la productividad en el trabajo y afectar el círculos familiar y socia.
- Proponer y solicitar a la atención inmediata del mejoramiento del servicio de emergencia y al permanente abastecimiento de material e insumo que permita trabajar optimamente sin exponer al asinamiento y peligro del presonal de salud, usuario.
- Propender por ofrecer al profesional de enfermería condiciones de trabajo óptimas y disminuir la brecha de la falta del capital humano.
- Generar estrategias que permitan establecer relaciones interpersonales armónicas, de colaboración, respeto y ayuda dentro del marco laboral.
- Pensar en una reingeniería desde el departamento de enfermería con el fin de crear un nuevo ambiente laboral formado desde la participación, la toma de decisiones autónomas, el reconocimiento de la labor realizada y la actualización continua que promueva en los profesionales de enfermería, lo cual repercutirá directamente en la calidad de atención en salud que se brinda a los pacientes.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Nurses Association (ANA). Nursing sensitive quality indicators for acute care setting and ANA's Safety and Quality Initiative [Online brochure]. Washington, DC: ANA; 1998. Available from Internet: www.nursingworld.org/readroom/fssafety.htm. (7.8)
2. BERRIOS, M. Pilar; AUGUSTO, José y AGUILAR, María. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería [en línea]. En: *IndexEnferm.* Nov. 2006, vol. 15 no. 54, p. 30-34. [consultado Enero 08,2011] http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=es. doi: 10.4321/S1132-12962006000200006 (15.16)
3. COLOMBIA. Congreso de la Republica. Ley 266. (25, enero, 1996). Por la cual se reglamenta la profesión de enfermería en Colombia y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C: Diario Oficial no. 42.710. p. 1-5.22 DAVIDSON, Harriet, et al. Op. cit., p. 634-645. (10)
4. FAZIO, Russell. On the power and functionality of attitudes: the role of accessibility. In: *Attitude structure and function*. Hillsdale: L. Erlbaum, p. 153-179. Citado por: BERRIOS M. Pilar; Augusto. José y AGUILAR María. (18).(19)
5. FERNANDEZ, J.M. Bases sociales de la emoción. *Psicología Social*. Madrid: Mac Graw Hill, 1994 (17)
6. Gestion.pe – Grupo. El Comercio[Internet]Diario Gestión–periodismos-PERÚ[citado 2014] citado desde: [http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975\(5\)](http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975(5))
7. Habanera de Ciencias Médicas [Internet] CUBA: Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río [citado 2012] citado desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729.519X2010000300019 (11)
8. HERZBERG, Frederick. Op. cit., p. 67-76. (13)
9. HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard and SNYDERMAN, Bárbara. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley. 1959. Cited by: BYRNE, Michael. The Implications of Herzberg's. Motivation-Hygiene. Theory for Management in the Irish Health Sector. In: *The Health Care Manager*. 2006, vol. 25 no. 1, p. 4-11. (14)

10. LAWDER, Edward y SUTTLE, Lloyd. A causal correlation test of the Need-Hierarchy Concept. *Organization Behavior and Human Performance*. April. 1972, vol. 7, p. 265-287. Citado por: LÓPEZ, Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. En: *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias* (26)
11. MASLOW, Abraham. A theory of human motivation. In: *Psychological Review*. 1943, vol. 50 no. 4, p. 370-396. *Administrativas, UNMSM*. Julio 2005, vol. 8 no. 15, p. 25-36. (22)
12. MAX NEEF, Manfred. A. Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. 2a. ed. Barcelona-Uruguay: Icaria- Nordan. 1998, p. 37-49. (23).(24).(25)
13. MORRIS, Roisin et al. Reconsidering the conceptualization of nursing workload: literature review. In: *Journal of advanced nursing*. 2007, vol. 57, no. 5, p. 463-465 (6)
14. NINIVE.UASLP.MX [Internet] MEXICO: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ FACULTAD DE ENFERMERÍA Unidad de Posgrado e Investigación Maestría en Administración de la Atención de Enfermería
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>
(12)
15. OPS OMS Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Disponible en internet http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es (1), (2)
16. Randstad Workmonitor, S.L.U. [Internet] España Randstad España S.L.U. [citado 2014] citado desde: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/los-trabajadores-espanoles-mayores-de-45-anos-entre-los-mas-satisfechos-de-europa-con-su-empleo/> (3)
17. Universia.net.mx Noticias [Internet] Empleo noticias.universia.net.mx- Empleo <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/11/04/1060999/78-trabajadores-mexicanos-esta-insatisfecho-trabajo.html>(4)
18. UVaDOC, TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS [Internet] Valladolid, MEXICO: Universidad de Valladolid. Facultad de Enfermería de Valladolid [citado 2013-2014] <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf> (9)
19. WEINIERT, Ansfried. Op. cit., p.272, 273 (20).(21)

ANEXOS

Anexo A

Matriz de Consistencia

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS-ESSALUD LIMA 2016.

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología Diseño	Población Muestra	Técnica e instrumentos
¿Cuáles es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación a la distribución física, comodidad del servicio y abastecimiento de material.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación al trabajo asistencial demandante y agobiante.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, frente a las relaciones interpersonales.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, en relación a la participación de elaborar reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones.</p>	<p>Variable</p> <p>Nivel de Satisfacción Laboral</p>	<p>FACTORES INTRÍNECOS</p> <p>RECONOCIMIENTO LABORAL</p> <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>FACTORES EXTRÍNECOS</p> <p>LOGROS</p> <p>SUELDO Y BENEFICIOS</p> <p>SUPERVISIÓN</p> <p>SEGURIDAD LABORAL</p>	<p>Metodología</p> <p>Tipo descriptivo cualitativo, Corte transversal</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Transeccional</p> <p>tipo descriptivo simple</p>	<p>Población</p> <p>46 profesionales de enfermería especialistas en emergencia y desastres</p> <p>Muestra no probabilística</p> <p>46 profesionales de enfermería especialistas en emergencia y desastres</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que mide la satisfacción laboral en el medio hospitalario.</p> <p>Ítems 16 preguntas Likert de 1-5,</p> <p>16 (mínima satisfacción laboral)</p> <p>80 (máxima satisfacción laboral).</p>

Anexo B

Consentimiento informado

Proyecto de investigación **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**

Usted ha sido invitada(o) a participar en el proyecto de investigación, su participación es completamente voluntaria; el objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital III Suárez Angamos-Essalud Lima 2016.

Los resultados de este proyecto de investigación serán de gran utilidad y los resultados permitirán conocer aquellos aspectos y a realizar las mejoras, cambios dentro de la organización hospitalaria con relación al grupo profesional de enfermería, lo cual garantizara una mejor compromiso institucional y por ende una atención en salud de calidad, pues se debe recordar que la calidad es el principio orientador de la profesión de enfermería, que se refleja en la satisfacción de la persona usuaria del servicio de enfermería y de salud, así como en la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio.

Se hace claridad, en que sus respuestas a las preguntas contenidas en el cuestionario, serán completamente confidenciales y nadie será capaz de vincular su nombre a la respuesta que usted ha dado. La confidencialidad, anonimato y privacidad pertinentes se garantizara también que la información consignada será de uso exclusivamente académico que contribuirá a aumentar el área científica de la disciplina de Enfermería

Si acepto.

NOMBRE Y APELLIDOS :

FECHA Y LUGAR :

FIRMA

Anexo C CUESTIONARIO

SOCIO-DEMOGRÁFICO/LABORAL

Edad (.....) Sexo (.....) Estado civil (.....) Modalidad de contrato (.....)
 Grado académico (.....) Tiempo trabajando en el servicio (.....)

SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. Recuerde no dejar ningún ítem sin contestar

Como observara, el parte inicial del cuestionario es totalmente anónima, así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

N°	ÍTEMS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1 e	Existe una adecuada distribución física del ambiente de trabajo, que facilita la realización de las labores asistenciales					
2 e	Existen las comodidades y abastecimiento de material para un buen desempeño de las labores asistenciales					

3 e	El salario que percibe, permite cubrir sus expectativas económicas					
4 e	Existen políticas de salud internas que respalden el desempeño laboral					
5 e	Invitan a participar al personal asistencial para la elaboración de reglamentos, modelos de atención de salud, detección de problemas y posibles soluciones					
6 e	La institución realiza capacitaciones constantemente afines al servicio					
7 e	Siente que hay una buena gestión de trabajo por su coordinadora (or)					
8 e	El trabajo laboral (asistencial) es demandante y agobiante					
9 e	Siente que hay impedimento para organizar y realizar su trabajo					
10 e	La competitividad entre los profesionales de enfermería para conservar el puesto de trabajo le causa estrés					
11 i	El puesto de trabajo está acorde a sus capacidades cognitivas y preparación técnica					
12 i	Siente que da más de usted en relación a que recibe por la institución donde labora					
13 i	La relación interpersonal en el trabajo es ideal para desempeñar sus actividades asistenciales					
14 i	Existe empatía, respeto y comprensión por sus superiores jerárquico					
15 i	Se siente profesionalmente realizado					
16 i	Se capacita constantemente					

Agradecemos su colaboracion.

Anexo D

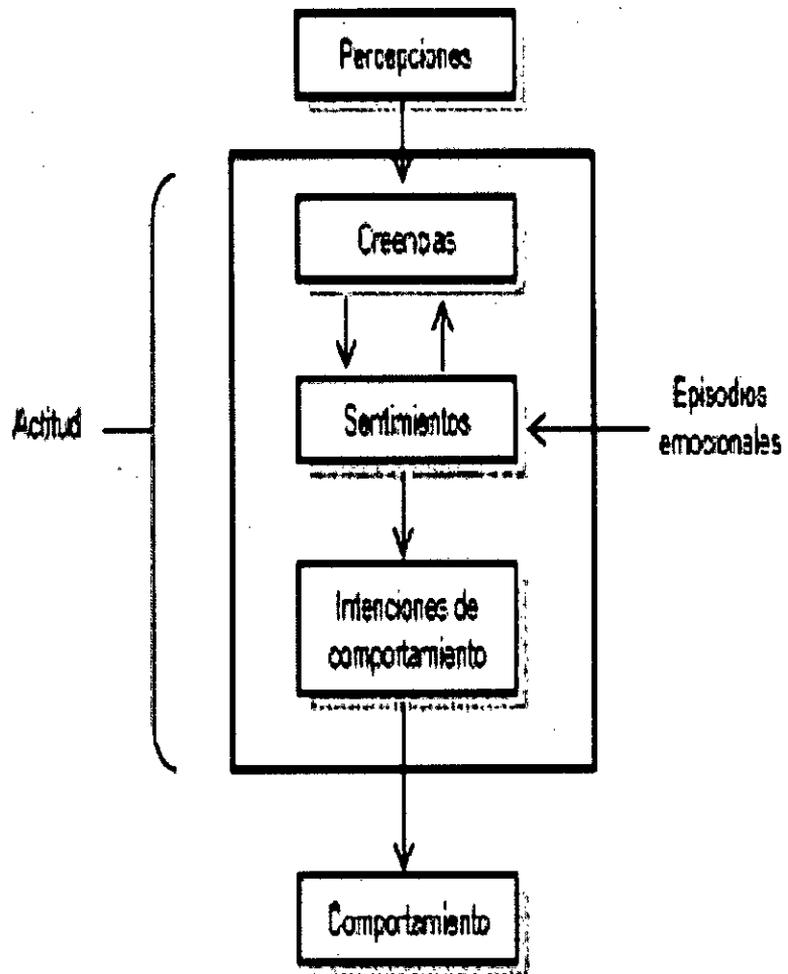
Presupuesto

N°	RUBROS	VALOR
1	RECURSOS HUMANOS	-----
2	GASTOS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES	12 000
3	SERVICIOS	
	Asesoría especializada	8500
	Apoyo secretarial	250
	Movilidad	300
	Viáticos	600
	Impresiones	400
	Fotocopias	300
	Comunicación (telefónicas)	500
4	BIENES MATERIALES	
	Útiles de escritorio	300
5	IMPREVISTOS	1000
	TOTAL	S/. 16 500

Es autofinanciado por los autores de la investigación.

Anexo E

Figura 1. Modelo de relación entre actitud y comportamiento



Fuente: Gamero, 2005

ANEXO F

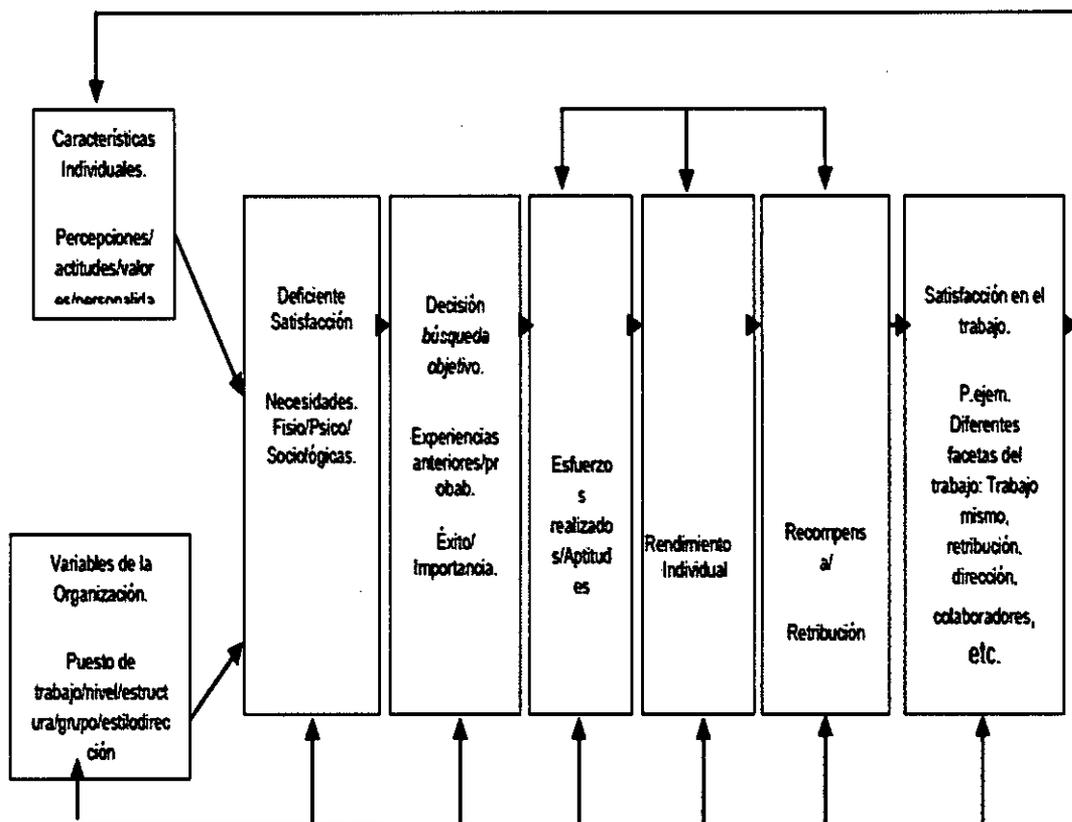
Figura 2. Orientaciones conceptuales para la satisfacción en el trabajo

Satisfacción en el trabajo: Orientaciones conceptuales	Autores	Año	Perspectivas
Sentimientos o emociones relacionadas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral	SMITH, KENDALL I. y HILLIEN	1960	
Estado afectivo, en el sentido del gusto o no, en términos generales, de una determinada situación relacionada con el trabajo	CRITES	1969	Satisfacción como estado emocional
Fondo emocional positivo que resulta de la percepción objetiva de las experiencias en el trabajo por parte del empleado	LOCKE	1976	Componentes afectivos con relación al trabajo
Orientación afectiva positiva para el empleo	PRICE y MULLER	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	MUCHENSKY	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de la forma como los empleados conciben su trabajo	NEWSTON y DAVIS	1991	
Actitud generalizada con relación al trabajo, entendida a tres niveles: cognitiva (pensamientos o evaluación de objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos, emociones positivas o negativas) y comportamental (patrones, actitudes de comportamiento de intencionalidad con relación al objeto)	BEHR SALANCIN y PFEFFER HARPAZ PEIRO ORIFFIN y BATEMAN ARNOLD, ROBERTSON y COOPER PEIRO, BRAVO y RODRIGUEZ	1994 1977 1983 1986 1986 1991 1996	Satisfacción como un nivel generalizado en relación al trabajo

FUENTE: Cavalcante, 2008

Anexo G

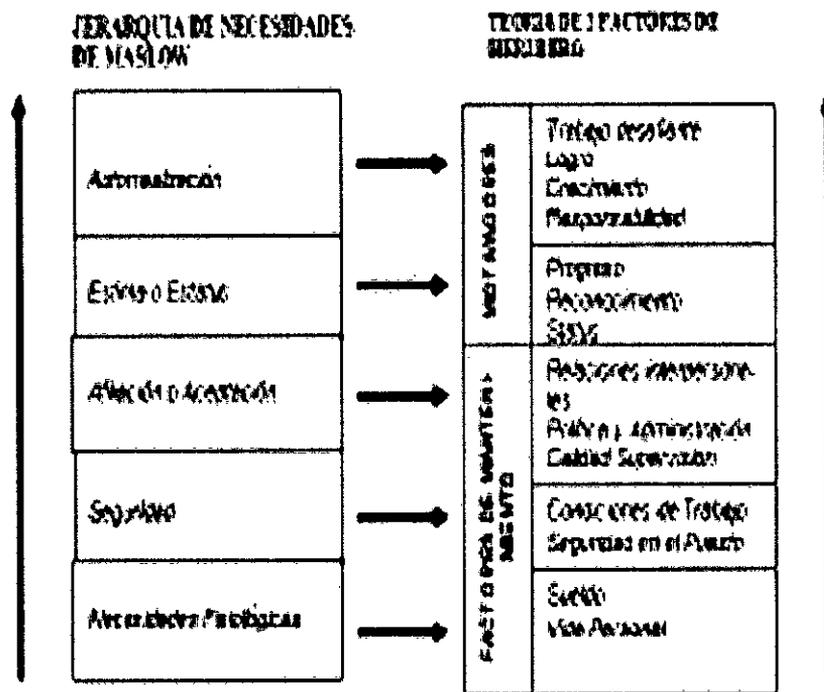
Figura 3. Motivación laboral-Satisfacción laboral



Fuente: Weinert, 1985.

Anexo H

Figura 4. Comparación Jerarquía necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg



Fuente: Davis y Newstrom, 2004

Anexo I

BASE DE DATOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS-ESSALUD LIMA 2016

N	EDAD	SEXO	EST. CIVIL	MOD. CONTRATO	T.T. SERVICIO	N° 01	N° 02	N° 03	N° 04	N° 05	N° 06	N° 07	N° 08	N° 09	N° 10	N° 11	N° 12	N° 13	N° 14	N° 15	N° 16
1	0	0	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	0	1	2	3	1	1	0	2	0
2	4	0	3	2	3	2	1	1	1	3	3	0	0	0	3	1	3	0	1	1	1
3	0	0	0	1	1	3	3	3	0	1	2	1	1	0	1	3	1	0	0	2	0
4	4	0	1	2	3	3	2	3	1	3	1	2	0	0	2	3	1	0	1	3	1
5	2	0	2	1	2	1	3	1	1	2	3	1	0	1	3	2	1	0	0	2	1
6	2	0	0	1	2	3	1	3	1	1	2	0	0	0	1	3	3	0	0	2	1
7	0	0	1	0	1	3	3	3	0	2	3	2	1	0	2	3	1	0	1	3	0
8	2	0	0	0	2	3	2	3	1	3	3	1	0	1	3	1	1	0	0	2	0
9	4	0	3	2	3	2	3	1	1	3	3	1	0	0	3	2	3	0	0	2	0
10	0	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	0	1	0	1	3	1	0	1	3	0
11	1	0	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	0	0	2	3	1	1	0	2	1
12	0	0	0	1	1	1	2	3	0	3	2	2	0	0	3	3	3	0	0	2	0
13	1	0	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	0	1	3	1	0	1	3	1
14	3	0	0	0	2	3	3	3	1	2	2	1	0	0	3	3	1	0	0	2	1
15	1	0	2	1	0	3	1	3	1	3	2	1	0	0	2	3	3	0	0	2	1
16	4	0	1	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	0	3	3	1	0	1	3	1
17	1	0	3	1	1	3	3	1	0	2	3	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0
18	0	0	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	0	0	2	3	3	0	0	2	0

19	1	0	2	1	1	3	1	3	0	2	2	1	0	0	3	3	1	0	1	2	1
20	0	1	1	1	0	2	3	3	0	3	2	1	0	0	3	3	1	0	0	3	0
21	1	0	0	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	0	1	3	3	0	0	2	0
22	2	0	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	0	1	2	2	1	0	1	3	0
23	0	0	1	0	0	3	3	3	0	3	1	1	0	0	3	3	1	0	0	2	1
24	1	0	1	1	0	3	3	3	1	3	3	0	0	0	1	3	3	1	0	2	0
25	2	0	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	0	3	3	1	0	1	3	1
26	0	0	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	0	0	2	3	1	0	0	1	1
27	1	0	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	0	0	1	3	3	0	0	2	1
28	0	0	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	0	1	3	0
29	2	0	0	0	2	3	3	3	1	3	3	0	0	0	3	3	1	0	0	2	1
30	3	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	0	0	1	3	3	0	0	2	1
31	2	0	3	1	1	3	3	3	2	2	2	0	0	0	3	3	1	0	1	3	1
32	2	0	2	1	2	3	3	1	1	3	2	1	0	0	2	3	1	1	0	2	1
33	1	0	1	0	1	3	3	3	1	3	2	1	0	0	3	3	3	0	1	3	0
34	1	0	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	0	0	1	3	1	0	0	2	1
35	1	0	0	1	1	3	1	2	2	3	2	0	0	0	3	3	1	0	0	2	1
36	1	0	1	1	2	3	3	2	1	3	3	1	0	0	3	3	3	0	1	3	0
37	3	0	3	1	3	3	1	3	1	1	3	1	0	0	3	3	1	0	0	2	1
38	0	0	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1	0	0	2	3	1	0	0	2	0
39	3	0	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	0	0	3	1	3	0	1	3	1
40	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	2	0	1	3	3	1	0	0	2	1
41	1	0	0	1	1	3	3	2	1	3	2	1	0	0	2	3	1	1	0	2	1
42	1	0	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	0	0	3	3	1	0	1	3	0
43	1	0	3	1	1	2	1	2	1	3	2	0	1	0	3	2	1	0	0	2	0
44	1	0	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	0	0	2	3	1	0	0	2	0
45	0	0	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	0	0	3	3	3	0	1	1	0
46	3	0	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	0	0	3	3	1	0	0	2	0

Anexo J

CHI 2 (CUADRADA) relación estadística entre los factores intrínsecos - extrínsecos con el nivel satisfacción

Observado	Nivel de satisfacción	
	Si	No
Factores intrínsecos	0.408333333	0.185606061
Factores extrínsecos	0.245	0.111363636
Total	0.653333333	0.296969697
	χ^2	valor p
	0.95030303	0.33

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Se demuestra que si hay alguna relación entre variables entre el nivel de satisfacción laboral y los factores intrínsecos por estar cerca a los valores de probabilidad de Valor p = 0.33

Anexo K

Características del Sexo, Estado civil, Modalidad de contrato y Tiempo de trabajo del profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA 2016.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEXO	FEMENINO	42	91.30%
	MASCULINO	4	8.70%
ESTADO CIVIL	SOLTEROS (AS)	9	19.57%
	CASADOS (AS)	21	45.65%
	DIVORCIADOS (AS)	5	10.87%
	CONVIVIENTES	11	23.91%
MOD. CONTRATO	CONTRATO 1057 (CAS)	6	13.04%
	CONTRATO 728 (INDETERMINADO)	34	73.91%
	CONTRATO 276 (NOMBRADOS)	6	13.04%
TIEMPO DE TRABAJO EN EL SERVICIO	1 AÑO - 5 AÑOS	4	8.70%
	5 AÑOS - 10 AÑOS	24	52.17%
	10 AÑOS - 15 AÑOS	12	26.09%
	15 AÑOS - 20 AÑOS	6	13.04%

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016

Anexo L

Características de la muestra según la edad media del profesional de enfermería del Hospital III Suárez Angamos – ESSALUD LIMA 2016.

		FRECUENCIA	MEDIA	PORCENTAJE
EDAD	35 AÑOS - 40 AÑOS	12	34	26.09%
	41 AÑOS - 45 AÑOS	16	27	34.78%
	46 AÑOS - 50 AÑOS	8	48	17.39%
	51 AÑOS - 55 AÑOS	6	53	13.04%
	56 AÑOS - 60 AÑOS	4	58	8.70%

Fuente: Encuesta sociodemográfico laboral – Satisfacción laboral 2016