

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS
EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA
CLÍNICA TEZZA - LIMA 2015

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA
INTENSIVA

CELESTINA HUAYTALLA GARAMENDI

Callao, 2015
PERÚ

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CLÍNICA
TEZZA - LIMA 2015**

AGRADECIMIENTO

A mis colegas del servicio Unidad de Cuidados Intensivos de la **CLINICA TEZZA**, quienes me permitieron llevar a cabo la aplicación del presente trabajo de investigación.

A mis compañeros de la especialidad quienes contribuyeron a que sea posible dicho trabajo.

ÍNDICE

	Pag.
ÍNDICE	5
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	11
I.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
I.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
I.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
<i>I.3.1. Objetivo general</i>	13
<i>I.3.2. Objetivos específicos</i>	14
I.4. JUSTIFICACIÓN	14
II. MARCO TEÓRICO	16
II.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	16
II.2. BASES EPISTÉMICAS	24
II.3. SATISFACCIÓN LABORAL	28
II.4. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	29
II.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	33
VARIABLES E HIPÓTESIS	36
II.6. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	36
II.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
II.8. HIPÓTESIS	36
<i>II.8.1. Hipótesis general</i>	36
<i>II.8.2. Hipótesis específicas</i>	37
III. METODOLOGÍA	38
III.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	38

III.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
III.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
III.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
III.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
III.6. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
IV. RESULTADOS	43
IV.1. SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.	43
IV.2. SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS...	48
IV.3. SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.	52
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES	62
VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXO B.....	66

INDICE DE TABLAS

<u>TABLA V1 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN FRENTE A FACTORES INTRÍNSECOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA TEZZA.</u>	43
<u>TABLA V2 .SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.</u>	44
<u>TABLA V3 SATISFACCIÓN INTRÍNSECA SEGÚN EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</u>	45
<u>TABLA V4 SATISFACCIÓN INTRÍNSECA SEGÚN AÑOS DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</u>	45
<u>TABLA V5 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN FRENTE A FACTORES EXTRÍNSECOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.</u>	47
<u>TABLA V6 .SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.</u>	48
<u>TABLA V7 SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN EDAD</u>	49
<u>TABLA V8 SATISFACCIÓN INTRÍNSECA SEGÚN AÑOS DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</u>	50
<u>TABLA V9 SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS</u>	51
<u>TABLA V10 SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL SEGÚN EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS</u>	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<u>GRÁFICO N° V1 Satisfacción intrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos.....</u>	<u>44</u>
<u>GRÁFICO N° V2 Satisfacción intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería</u>	<u>46</u>
<u>GRÁFICO N°V3 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos.....</u>	<u>48</u>
<u>GRÁFICO N°V4 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería según edad ..</u>	<u>49</u>
<u>GRÁFICO N°V5 Satisfacción intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería.....</u>	<u>50</u>
<u>GRÁFICO N°V6 Satisfacción laboral general del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos</u>	<u>51</u>
<u>GRÁFICO N°V7 Satisfacción laboral general según edad del profesional de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos</u>	<u>52</u>
<u>GRÁFICO N°V8 .Satisfacción laboral general según años de servicio del profesional de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos</u>	<u>53</u>

RESUMEN

La satisfacción de los profesionales de enfermería en el área de cuidados intensivos ha adquirido una notable importancia ya que es un indicador con un componente subjetivo, porque está enfocado hacia las percepciones y actitudes que hacen criterios concretos y objetivos. El presente estudio sobre “SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CLÍNICA TEZZA - LIMA, 2015”, tiene como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermería de la Unidad de cuidados intensivos de la Clínica Tezza. Material y método: El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 18 profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction). **Conclusiones:** En forma general, el mayor porcentaje de las enfermeras de la Clínica Tezza se encuentran medianamente satisfechas en su ambiente laboral. De la misma forma, un mayor porcentaje se encuentran medianamente satisfechas frente a factores intrínsecos tales como Responsabilidad, Promoción y contenido del trabajo, Reconocimiento y con respecto a los factores extrínsecos, manifestaron estar medianamente satisfechos con respecto a la variedad de tareas que realizan, horario de trabajo, remuneración y el modo como su empresa está gestionada.

ABSTRACT

The nursing professional's satisfaction in the area of Intensive Care Unity (ICU) has acquired an remarkable importance, because is an indicator with a subjective component, because it is focused to the perceptions and attitudes that makes particular and objectives judgments. This present study about "WORK SATISFACTION OF THE NURSES OF THE INTENSIVE CARE UNIT OF THE CLÍNICA TEZZA, LIMA 2015", has the general goal of: Determinate the level of the work satisfaction of the nurses of the ICU of the Clínica Tezza.

Material and method: The study is of quantity type, of applicative level, simple descriptive method and transversal cut. Ours was conformed by 18 nursery professionals of the ICU. The technique applied was the poll and the instrument applied was the Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction).

Conclusion: Generally, most of the percentage of the Clínica Tezza's nurses has found themselves moderately satisfied in their work ambient. In the same way, most percentage has found themselves moderately satisfied in front of intrinsic factors, which are Responsibility, promotion and work matters, recognition and about the extrinsic factors, they have manifested being moderately satisfied about the variety of tasks that they do, work hours, payment and the way that the corporation is festinated managed

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

I.1. Identificación del problema

En la actualidad existe un interés creciente en las organizaciones y gestión de servicios de salud, teniendo en cuenta para ello las necesidades de los recursos humanos. Los enfermeros asistenciales se caracterizan por ser el personal de salud sometida día a día a estresores que son el resultado de una tarea de dedicación al cuidado de la vida de los demás, implicando aspectos tales como el contacto con la enfermedad y la muerte.

Se ha observado que el profesional de enfermería de la Clínica Tezza pasa más tiempo con los pacientes y familiares que los propios médicos, por lo que están sometidas a demandas físicas y emocionales intensas, al involucrarse en el cuidado del enfermo con un nivel de intimidad no comparable con el de otro profesional. Las Enfermeras se ven también frecuentemente sometidas a varias líneas de autoridad y es incapaz de controlar la conducta de los médicos con los que trabaja, o de la dirección (supervisión) de enfermería que determina o planifica su trabajo. Esta falta de control conduce muchas veces al agotamiento emocional, que es más alto en los que tienen menos capacidad de decisión o que están sometidos a problemas burocráticos, y también en aquellos que tienen menos oportunidad de crear en su trabajo. (1).

En nuestro país las deficiencias de las instituciones sanitarias, tanto en ámbitos públicos como privados colocan a los profesionales de enfermería en malestar y riesgo permanente, así mismo el recorte de las partidas presupuestarias, la insuficiencia de la infraestructura hospitalaria, la forma de contrato laboral, y la disminución de los salarios profesionales configuran un clima laboral insatisfactorio.

Durante décadas se pensó que los factores físicos del ambiente de trabajo eran las principales variables que causaban la satisfacción de los trabajadores, por tal motivo se llevaron a cabo diversos experimentos para medir el efecto de la Iluminación, la temperatura y las pausas y descansos en la jornada laboral sobre los niveles de satisfacción de los colaboradores. Casi 30 años después, los hallazgos de Herzberg, advertían que los principales factores que influían en la satisfacción laboral radicaban en factores intrínsecos del trabajo como el sentimiento de logro, el recibir reconocimiento, y el desempeñar un puesto que resultase significativo para el individuo. Cabe enfatizar entonces que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que Herzberg llamó “factores motivadores” que van a aumentar el desempeño laboral, mientras que la insatisfacción sería generada factores extrínsecos denominada “factores higiénicos”.

La satisfacción laboral es interpretada por la mayoría de los autores como un estado emocional o conjunto de sentimientos, resultado de una evaluación cognitiva mediante la que el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo. (2), motivo por el cual se realizó el presente estudio para evaluar la

insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería en la Clínica Tezza.

I.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción General de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos **de la Clínica Tezza**?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral las enfermeras frente a factores intrínsecos o motivadores en la Unidad de cuidados Intensivos **de la Clínica Tezza**?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral frente a factores extrínsecos del profesional de enfermería de la clínica Tezza?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción General de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos **de la Clínica Tezza**

I.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos **de la Clínica Tezza**
- Identificar el nivel de satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras que laboran en la Unidad de cuidados Intensivos **de la Clínica Tezza?**

I.4. Justificación

La presente investigación permitió identificar la satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo de las enfermeras que trabajan en la UCI de la Tezza, ya que constituyen uno de los indicadores de calidad de la vida laboral de las enfermeras, generando de esta manera la mejora de la calidad de atención en las actividades asistenciales, los recursos humanos, los recurso materiales son de vital importancia con los que debe contar un centro asistencial que se involucra en la mejora continua de la calidad de atención y satisfacción del cliente interno.

Es importante evaluar los niveles de insatisfacción por sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, turnos rotatorios, trabajo nocturno, frecuentes cambios de servicios, estrés por el manejo de situaciones críticas exponen al profesional de enfermería a permanentes riesgos para la salud, porque esta contemplada en la normativa legal del trabajo del enfermero, LEY N° 27669 artículo 9° de, que a letra dice

“Contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal”

Conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en una unidad de cuidados intensivos puede garantizar que al poner en marcha acciones de salud se adapten en lo posible a lo que los profesionales piensan y sienten, lo cual, sin duda, redundará en una mayor satisfacción para el personal y los propios enfermos lo que repercutirá en mejorar la calidad de los servicios.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Nacionales:

HURTADO ARENAS, Catherine J; MUÑOZ AVELLANEDA, Edith G; ZARAVIA GARCÍA Shirley; para optar por el título de Licenciatura en Enfermería (2002) realizaron un estudio sobre el **“Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras asistenciales del Centro Medico Naval "Cirujano Mayor Santiago Tavara" Bellavista”**.

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción laboral que experimentan las enfermeras asistenciales del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Tavara" durante los meses de marzo - agosto del 2002. La operacionalización de la variable "Satisfacción laboral" se sustentó en base a las teorías propuestas por Frederick Herzberg y la Teoría de la Equidad Propuesta por Adams. Dimensionado el estudio en: horario de trabajo, recursos dotados para el trabajo, protección de la salud, participación de la organización, planificación de sus actividades en el servicio y capacitación. La muestra en estudio estuvo conformada por 101 enfermeras asistenciales, quienes cumplieron con los criterios de inclusión del estudio. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de tipo escala de 36 ítems, que fue validado mediante prueba piloto utilizando la fórmula R de Pearson ($r = 0.20$) y el grado de concordancia entre los jueces expertos según la Prueba Binomial ($p = 0.22$); además se determinó su confiabilidad a través de la fórmula de Alfa

de Crombach (Alfa=0.93). El cual se aplicó de forma directa e individual bajo supervisión y orientación de las investigadoras. Los datos obtenidos fueron procesados con los programas SPSS, Excel 2000. Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de las encuestadas sobre el Nivel de Satisfacción Laboral que experimentan las Enfermeras Asistenciales del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" se encuentran medianamente satisfechas 61.4 %, mientras que insatisfechas 24.8 % y satisfechas 13.9 %. En relación al horario de trabajo el 51.5 % de las enfermeras encuestadas manifiestan estar medianamente satisfechas, el 28.71 % siente insatisfacción y el 19.8 % satisfacción. Sobre los recursos dotados para la realización del trabajo las enfermeras encuestadas manifiestan que el 59.4 % se encuentran medianamente satisfechas, el 28.7 % sienten insatisfacción y el 11.9 % satisfacción. Con la dimensión protección de la salud las enfermeras asistenciales manifiestan estar satisfechas en un 54.5 % sienten insatisfacción el 27.7 % y satisfacción el 12.9 %. Acerca de la dimensión participación de las enfermeras asistenciales en el servicio, los resultados de nuestra investigación muestra que el 63 % está medianamente satisfecha, el 21.8 % siente insatisfacción y el 15.8 % satisfacción. Finalmente con la dimensión capacitación demostraron que el 74.3 % de las enfermeras encuestadas se encuentran medianamente satisfechas, mientras que para la satisfacción e insatisfacción se da en un 13 % cada uno.

CORSINO CIRIACO, Zoila; GÓMEZ LÓPEZ, Sandra; OLAZA CABRERA, Rosmery; del año 2003; en su investigación titulada: **“Satisfacción laboral y grado de ausentismo de las enfermeras del Hospital Central de Aeronáutica”**. Realizando un estudio descriptivo de corte transversal durante los meses de agosto-septiembre 2003, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. La muestra estuvo conformado por 70 enfermeras asistenciales, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado-auto administrado, de 45 ítems, que fue validado mediante prueba piloto utilizando la fórmula de R Pearson ($r = 0.20$) y el grado de concordancia entre los jueces expertos según la prueba binomial ($p=0.022$); además se determinó su confiabilidad a través de la fórmula de Alfa de Crombach ($\alpha=0.92$). El cual se aplicó de forma directa e individual bajo orientación de las investigadoras. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa Microsoft Excel 2000 siendo posteriormente analizados porcentualmente utilizando el programa SPSS.

Resultados. Las enfermeras asistenciales se encuentran medianamente satisfechas con las condiciones de trabajo 67.14 %, desempeño de actividades 60 %, remuneración económica 54.29 %, reconocimiento institucional 51.43 % y relaciones interpersonales 51.43 %. El mayor porcentaje de enfermeras manifiestan insatisfacción con los recursos materiales 62.86 %, las expectativas de recompensa 57.14 %, el salario mensual percibido 54.29 % y el número de pacientes a su cargo 50.0 %. El mayor porcentaje de enfermeras asistenciales se encuentran

medianamente satisfechas y el menor porcentaje manifiestan estar satisfechas.

BANDIN MORAN, Flor de Maria; EGUSGUIZA OCAÑA, Liz Betzabe (2003); Realizaron un estudio acerca de **“Motivación y nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”**. La presente investigación fue un estudio de tipo descriptivo, analítico, transversal, desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la Motivación y los niveles de Satisfacción Laboral que tiene la enfermera, en el Instituto de Salud del Niño, servicio de Infectología y neumología en el mes de octubre del 2003. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, quienes cumplieron con el criterio de inclusión del estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa Excel 2000, y ordenado mediante el uso del paquete SPSS versión 11.5, donde se aplicó el análisis porcentual. Los resultados obtenidos muestran que el mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas (50 %) mientras que el 30 % no está motivado y un 20 % motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40 % no está satisfecho, 35 % ligeramente satisfecho, 15 % satisfecho y un 10 % muy satisfecho.

ORTIZ DUEÑAS, Kelly Vanessa; SALHUANA HUAMÁN, Cecilia del Rosario; YAYA GARCÍA, Vanessa Verónica (2004) tesis para optar el

Grado de Licenciado Enfermería, realizaron un estudio sobre: **“Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”**

Teniendo como objetivo general determinar la identidad Profesional de las Enfermeras Nombradas y su relación con la Satisfacción Laboral , además como objetivos específicos: determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre Identidad Profesional y Remuneración Económica, identificar la relación entre Identidad Profesional y Condiciones de trabajo, identificar la relación entre Identidad Profesional y Reconocimiento Institucional, identificar la relación en Identidad profesional y Relaciones Interpersonales. La metodología de estudio empleada fue descriptiva y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 101 enfermeras nombradas escogidas por convivencia; las cuales reunieron los siguientes criterios de Inclusión: Enfermeras nombradas jefes y asistenciales en el ejercicio profesional continuo, con un año o más de experiencia y que deseen colaborar libremente con el trabajo de investigación. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario sobre identidad Profesional y su relación con la Satisfacción laboral. Los resultados fueron analizados porcentualmente, donde se obtuvo lo siguiente: que el 52.2 % de Enfermeras Nombradas presentan un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de Satisfacción Laboral. La Identidad profesional de las Enfermeras Nombradas según Remuneración Económica fue de un 65.5 % y

Relaciones Interpersonales en un 58.5 por ciento las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad Profesional de las Enfermeras Nominadas según condiciones de trabajo fue de un 53.2 % y Reconocimiento Institucional en un 55.8 % los cuales se encuentran en un nivel medio. La Identidad Profesional de las Enfermeras Nominadas no guarda asociación en la Satisfacción laboral y la Identificación Profesional no necesariamente proporciona Satisfacción Laboral.

CHACPI TRUJILLO, Nelly Regina; DAVILA HURTADO, Rosa Nery; PAUCAR ROMERO, Nahum Josué (2004) para optar el Grado de Licenciados en Enfermería, realizaron un estudio sobre: **“Motivación y satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería”**. La presente investigación es de tipo analítico, transversal desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre motivación y los niveles de satisfacción laboral que tienen las enfermeras del Instituto Especializado Materno Perinatal de Lima, entre Enero y Febrero del 2004. Se encuestó a 86 enfermeras para conocer su motivación laboral. El instrumento fue previamente validado a través del juicio de expertos y un estudio piloto. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS. Existe relación estadística entre la motivación laboral y los niveles de satisfacción laboral. Si la enfermera(o) asistencial tiene una buena motivación laboral entonces la satisfacción laboral será adecuada. Se encontró como factor intrínseco de la motivación, el siguiente resultado 46 (53.5 %) de los enfermeros se motivan por el reconocimiento de su labor,

y solo un 15 (17.5 %) por la responsabilidad laboral. Se encontró también como factores extrínsecos de la motivación los siguientes 40 (46.5 %) de los enfermeros se motivan por el sueldo, y 16 (18.6 %) por la cantidad y calidad de material que le brinda la institución. El 48 (55.8 %) enfermeros presentó mediana satisfacción laboral; y 15 (17.5 %) presentó satisfacción laboral. La motivación es un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral del personal, que conlleva a disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos.

Antecedentes Internacionales

SALINAS-OVIEDO Y OTROS (1994), en una investigación titulada “La Salud del DDF satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención medica” realizada en el hospital de atención pediátrica de la Dirección General de Servicios de la capital mexicana. El personal médico manifestó el mayor grado de satisfacción, mientras que el personal administrativo fue el menos satisfecho. Los factores donde se encontró mayor satisfacción en todos los grupos fueron la motivación, la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento. Se encontró insatisfacción en el clima intragrupo con resistencia al cambio, e insuficiente reconocimiento al trabajo.

FERNANDEZ LARRAGUIDEL, Beatriz; PARAVIC KLIJN, Tatiana; para optar por el título de Licenciatura en Enfermería (2003) realizaron un estudio

sobre el **“Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”**

Investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

II.2. Bases epistémicas

Existen numerosas teorías sobre la motivación, entre ellas, la teoría de Taylor, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la jerarquía de necesidades modificada de Alderfer, la teoría de las necesidades básicas de McClelland, la teoría de higiene de la motivación de Herzberg (Dos factores) teoría de la energía psicológica de Argyris, la teoría de la expectativa de Vroom, la teoría del refuerzo positivo de Skinner, la teoría de la equidad, la motivación intrínseca, la teoría X y la teoría Y de McGregor, la teoría de la gestión participativa de Likert y la teoría Z. (3).

Teoría de Maslow

Maslow elaboró una teoría muy completa sobre las motivaciones de las personas. Esta teoría va ligada a su teoría de la personalidad. Maslow fue muy optimista en cuanto a la naturaleza de las personas y afirma que todos los seres humanos tienen una naturaleza buena. Pero ésta naturaleza está marcada por una serie de necesidades que hay que satisfacer si una persona tiene satisfechas las necesidades, entonces estará sana y feliz. Por tanto, aquello que motiva a la persona es la búsqueda del equilibrio entre la necesidad y su satisfacción.

Las personas poseen dos tipos de necesidades:

Las necesidades de carencia:

- Necesidades fisiológicas: comer, beber, dormir, relaciones sexuales...
- Necesidades de estimación y aceptación
- Necesidades de valoración
- Necesidades de protección y seguridad

Las necesidades de crecimiento son las propias de la autorrealización.

Maslow asevera que estas necesidades están establecidas de forma jerárquica, es decir que las primeras se han de satisfacer antes que el resto. El establecimiento de necesidades implica una teoría dinámica de las motivaciones en las personas. Esto quiere decir que una persona no se queda parada cuando ha satisfecho una necesidad, sino que inmediatamente desea satisfacer las necesidades siguientes y así sucesivamente (4).

Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg.

Frederick Herzberg (“Managerial choice: to be efficient and to be human” – 1976) es un psicólogo que ha estado interesado en la salud mental de las personas y al igual que otros renombrados autores (Chris Argyris) sugiere que posiblemente las organizaciones no sean los mejores sitios para que las personas desarrollen sus inquietudes y necesidades. A su vez es razonable esperar que dichas inquietudes y necesidades les

provean cierta satisfacción a las personas; de este modo satisfacción ha sido una variable de relevancia para Frederick.

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez. (5) Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978).

Encontró que cinco factores estaban fuertemente relacionados con la satisfacción en el trabajo: 1. Logro. 2. Reconocimiento. 3. Cuán atrayente era el trabajo en sí mismo. 4. Responsabilidad. 5. Potencial de crecimiento. Por otro lado encontró también evidencia que la carencia de

estos cinco factores no era frecuentemente mencionada como una fuente de insatisfacción.

Más bien lo que encontró Herzberg (1976) es que las razones de la insatisfacción en el trabajo estaban más bien relacionadas con otros factores distintos de los arriba mencionados: a. La política general de la empresa y su "administración". b. Supervisión. c. Salarios. d. Condiciones de trabajo. e. Relaciones interpersonales.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción»

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción.

II.3. Satisfacción Laboral

Locke (1976), define la satisfacción laboral como:

“estado emocional positivo y placentero resultado de la valoración personal del individuo que hace sobre su trabajo y de la experiencia adquirida en él”.

Werther (1995) conceptualiza a la satisfacción en el empleo como “.... la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo”. (6)

De acuerdo con diferentes escuelas de pensamiento, la satisfacción con el trabajo depende de las expectativas del individuo, de sus necesidades, ya sean físicas y psicológicas y, de sus valores. Aspectos del trabajo como son la autonomía, la responsabilidad, la oportunidad de poder desarrollar las habilidades de cada uno y el aprendizaje de cosas nuevas incrementan la satisfacción, aunque también demasiado esfuerzo físico o mental puede acarrear un coste en el individuo, traducido en algunas ocasiones en insatisfacción con la tarea desempeñada. El salario percibido es un determinante muy importante en el nivel de satisfacción global con el trabajo y es que, el papel que juegan los ingresos es cuestionado desde la base de la equidad, discrepancia o privación relativa, que implica que el nivel absoluto de los ingresos no es realmente lo único que interesa al trabajador, sino también el nivel relativo respecto a lo que otros reciben o a lo que los mismos trabajadores esperarían percibir. De este modo, Locke define el nivel de satisfacción con el trabajo

como una suma ponderada de un conjunto de aspectos que el individuo valora en su empleo (7).

Las enfermeras destacan la importancia de administradores hospitalarios respetados, directores de enfermería competente, directores merecedores de confianza, evaluaciones justas y retroalimentación adecuados (3)

II.4. Determinantes de la satisfacción laboral

Diversos son los factores que contribuyen a esta autovaloración:

Características personales y los atributos del empleo o aspectos laborales. Los resultados correspondientes a las características personales se repiten en los estudios de sobre el nivel de satisfacción con el empleo. De aquí que los resultados obtenidos hasta la fecha sean consistentes atendiendo a: Educación, edad, género, estado de salud, estado civil.

La satisfacción laboral aparece relacionada de modo significativo a variables individuales como las disposiciones personales que influyen sobre la satisfacción del trabajo y permanecen en los individuos personales a lo largo del tiempo y en diferentes empleos. (8)

Los atributos del empleo son ingreso y jornada laboral, servicio donde se labora, tamaño de la institución donde se labora, pertenencia a sindicatos, tipo de contrato, segundo trabajo y otros atributos del empleo. (7).

TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG

Frederik Herzberg en base a investigaciones con ingenieros y contadores, desarrolló un modelo de motivación de dos factores en la década de 1950. Llegó a la conclusión de que hay dos factores separados que influyen en la motivación. Antes de eso, las personas asumían que la motivación y la falta de ella eran simplemente, opuestos de un factor en un continuo. Herzberg (1966) cambió este punto de vista tradicional al afirmar que algunos factores del empleo primordialmente causaban insatisfacción entre empleados cuando no existían las condiciones. Sin embargo, su presencia por lo general lleva a los empleados solamente a un estado neutral. Los factores no son extremadamente motivantes. Estos potentes insatisfactores se conocen como factores de higiene, o factores de mantenimiento, debido a que son necesarios para mantener un nivel razonable de motivación en los empleados. Otras condiciones de empleo operan primordialmente para crear motivación, pero su ausencia pocas veces es muy insatisfactoria. Estas condiciones se conocen como factores motivacionales o satisfactores. Durante muchos años, los gerentes se preguntaban por qué sus políticas vanguardistas y atractivos beneficios no incrementaban la motivación de los empleados. La idea de separar los factores motivacionales y los de mantenimiento ayudó a responder a su interrogante, debido a que los atractivos beneficios y las políticas de personal son primordialmente factores de mantenimiento de acuerdo con el modelo de Herzberg (1966). Esto equivale a decir una persona puede estar simultáneamente satisfecha (presencia de factores motivadores) y a la vez insatisfecha (presencia de factores higiénicos). Si

uno desea tener gente motivada hay que crear las condiciones necesarias para que las personas encuentren en su trabajo necesidades de logro, reconocer el trabajo bien hecho ante los demás, diseñar puestos acordes con la naturaleza de las personas, etc. Asimismo, si uno quiere evitar que la gente esté insatisfecha debe asegurarse entonces que los factores higiénicos estén resueltos. Vale decir que tiene que cerciorarse que las condiciones físicas de trabajo estén funcionando bien, que la calidad de supervisión es adecuada, etc.

FACTORES HIGIÉNICOS

Son los que evitan la insatisfacción pero no proporcionan satisfacción ni motivación intrínseca.

Entre ellos se encuentra:

- La supervisión.
- La política de la Compañía.
- La relación con el supervisor.
- Las condiciones laborales.

- El salario
- La relación con los compañeros.
- La vida personal.
- La relación con los subordinados.
- El estatus.
- La seguridad.

FACTORES MOTIVACIONALES:

Son los que proporcionan satisfacción y motivación extrínseca. Entre ellos se encuentran:

- Estilo y placer en la profesión y el trabajo.
- Prestigio en la profesión u actividad.
- Elevada relación con jefes y colegas.
- Políticas y ambientes laborales apropiados.
- Remuneración adecuada para satisfacer necesidades básicas.
- El logro.
- El reconocimiento.
- Trabajar por sí mismo.
- La responsabilidad.

- El progreso.
- El crecimiento.

Los factores motivacionales como el logro y la responsabilidad, básicamente están relacionados de manera directa con el puesto mismo, el desempeño del empleado y el reconocimiento y crecimiento que se asegura a partir del mismo. Los motivadores en general se centran en el puesto, se relacionan con el contenido del puesto.

II.5. Definición de términos

Factores intrínsecos

Son aquellos que son consustanciales con el trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro o cumplimiento, sentimientos de autorrealización, reconocimiento de su labor bien hecha, etc.

Factores extrínsecos

Son aquellos que están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como los factores económicos, sueldos, salarios, políticas institucionales, entorno físico, seguridad en el trabajo, factores sociales.

Organización del trabajo: conjunto de principios o aspectos esenciales que determinan el reparto del trabajo a realizar por un

grupo de personas que conjuntamente tienen asignadas unas determinadas funciones que deben realizar en un lugar de trabajo. Este concepto es aplicable tanto a una unidad como a un grupo.

Horario: grado en que el régimen de trabajo y descanso se ajustan a las expectativas y necesidades del trabajador.

Salario: es el pago percibido por un trabajador en forma periódica de parte de su empleador en concepto y a cambio de los servicios postrados y por los cuales fue previamente contratado por él.

Infraestructura: conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para una organización pueda funcionar o una actividad se bien para desarrolle efectivamente.

Relaciones interpersonales: es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre sí. Por medio de la comunicación que se desarrolla entre una persona y el grupo a la cual pertenece, todo ser humano nace con esa capacidad.

Reconocimiento: consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho

Responsabilidad: es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que lo llevo a cabo en plena conciencia y libertad, por tanto una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente.

Promociones: conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público objetivo, acerca de los productos y/o servicios que se ofrecen

Contenido del trabajo: grado en que el trabajo requiere de diferentes habilidades para ejecutarlo

VARIABLES E HIPÓTESIS

II.6. Definición de las variables

Satisfacción Laboral.

Medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizada sus diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo.

II.7. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valor final de la variable	técnica e instrumento
Satisfacción laboral	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none">- Organización del trabajo.- Horario- Salario- Infraestructura- Relaciones interpersonales	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Escala general de satisfacción laboral
	Factores Intrínsecos o motivadores	<ul style="list-style-type: none">- Reconocimiento- Responsabilidad- Promoción y contenido del trabajo	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Escala general de satisfacción laboral

Hipótesis

II.7.1.Hipótesis general

El personal de enfermería de la Clínica Tezza se encuentra medianamente satisfecho.

II.7.2. Hipótesis específicas

El personal de enfermería se encuentra medianamente satisfecho según los factores intrínsecos

El personal de enfermería se encuentra medianamente satisfecho según los factores extrínsecos en la Unidad de Cuidados intensivos.

III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación es de tipo Descriptivo simple de corte trasversal por que permitió obtener información sobre la variable de estudio tal y como se presenta.

III.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación corresponde a los No Experimentales, Descriptivo de corte trasversal.

$$n \dots\dots\dots Qx$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra en la que se realiza el estudio

Ox = Representa la variable satisfacción laboral

III.3. Población y muestra

La población del presente estudio está compuesta por 19 personas que forman parte del personal profesional enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Tezza ubicada en la Ciudad de Lima. Al tener una población muy baja se asume la posibilidad de N-1, por tanto la muestra poblacional fue de 18 enfermeros de la unidad de cuidados intensivos.

Criterios de inclusión

- Licenciados de enfermería que acepten voluntariamente participar en la investigación (consentimiento informado)

Criterios de exclusión

- Licenciados que se encuentren con licencia

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se seleccionó como técnica la **encuesta** aplicando como instrumento la escala general de satisfacción, la encuesta fue auto administrado.

El instrumento utilizado tuvo como objetivo recolectar la información que permite determinar el nivel de satisfacción general, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca de los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica Tezza.

El instrumento utilizado en el presente trabajo es la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), dicho instrumento presenta la siguiente estructura: datos generales, instructivo el cuerpo propiamente dicho el cual contiene 15 ítems para cada ítems uno grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: *muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho. Muy satisfecho.*

Validez y confiabilidad

El instrumento utilizado en el presente trabajo es la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes (9):

- Es una escala que operacionaliza la variable satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Este cuestionario recoge la respuesta afectiva al contenido del trabajo reflejando la experiencia de los trabajadores. Consta de 15 ítems con 7 posibles respuestas desde “muy insatisfecho a “muy satisfecho”. Los ítems valoran tanto aspectos intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción. Aunque no permite un análisis objetivo de las condiciones de trabajo sí refleja la percepción de los trabajadores sobre esas condiciones. (10)

III.5. Procedimiento de recolección de datos

El plan de recolección de datos se desarrolló durante el mes de enero del 2015, el cual se desarrolló en diferentes jornadas, considerando los diferentes horarios de trabajo de los profesionales de enfermería que laboran en dicha área. Previo a ello se solicitó le

autorización de Jefatura de Departamento para la aplicación de dicho estudio.

Los instrumentos fueron reproducidos y aplicados a los profesionales de la UCI, los cuales cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

Se procedió a la aplicación del instrumento a los profesionales de enfermería de UCI previa orientación para el llenado de los instrumentos los cuales fueron aplicados al inicio y termino de la jornada laboral. Teniendo una duración de 10 minutos.

Las consideraciones éticas para la ejecución del estudio se consideraron con la autorización de la institución y el consentimiento informado de los sujetos de estudio.

El instrumento que se utilizó consta de las siguientes partes:

Contiene 15 ítems para cada ítems uno grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105 puntos de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 a 56 (satisfacción extrínseca).

III.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

El procesamiento de los datos obtenidos a través de los instrumentos se realizó en forma manual, para el cual se elaboró el libro de códigos.

Los datos recolectados fueron tabulados procesados y analizados estadísticamente haciendo uso de la estadística descriptiva mediante un sistema computarizado Excel y programas estadísticos SPSS.

Los resultados se presentan en cuadros simples y se realizó un análisis porcentual de los datos.

IV.

RESULTADOS

IV.1. Satisfacción intrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.

En la tabla N° V.1 se observa la satisfacción intrínseca de los profesionales de enfermería de la clínica Tezza, destacando que el 33.3% de enfermeros están muy satisfechos por la libertad para elegir su propio método de trabajo, así mismo muy insatisfechos 33,3% por las responsabilidades asignadas.

Indicadores	Muy insatisf.	Insatis	Mod. Insat.	Ni Sat. Ni insat.	Mod. Satisf.	Satisf.	Muy Satisf.
1. Libertad para elegir tu propio método de trabajo	0	5,6%	11.1%	16,7%	11.1%	22,2%	33,3%
2. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	11.1%	22,2%	11.1%	16,7%	22,2%	11,1%	5,6%
3. Responsabilidades que se te han asignado	33.3%	33,3%	11.1%	16,7%	5,6%	0	0
4. La posibilidad de usar tus capacidades	16,7%	11,1%	5,6%	33.3%	22,2%	5,6%	5,6%
5. Tus posibilidades de ascenso	16,7%	22,2%	27.8%	22,2%	11.1%	0	0
6. La atención que se presta a las sugerencias que haces	0	11,1%	16,7%	27.8%	27.8%	11,1%	5,6%
7. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	0	11,1%	5,6%	11.1%	22,2%	44,4%	5,6%

Tabla N° V1 Percepción de la satisfacción frente a factores intrínsecos del profesional de enfermería de la Clínica Tezza, 2015.

Fuente: **Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.**

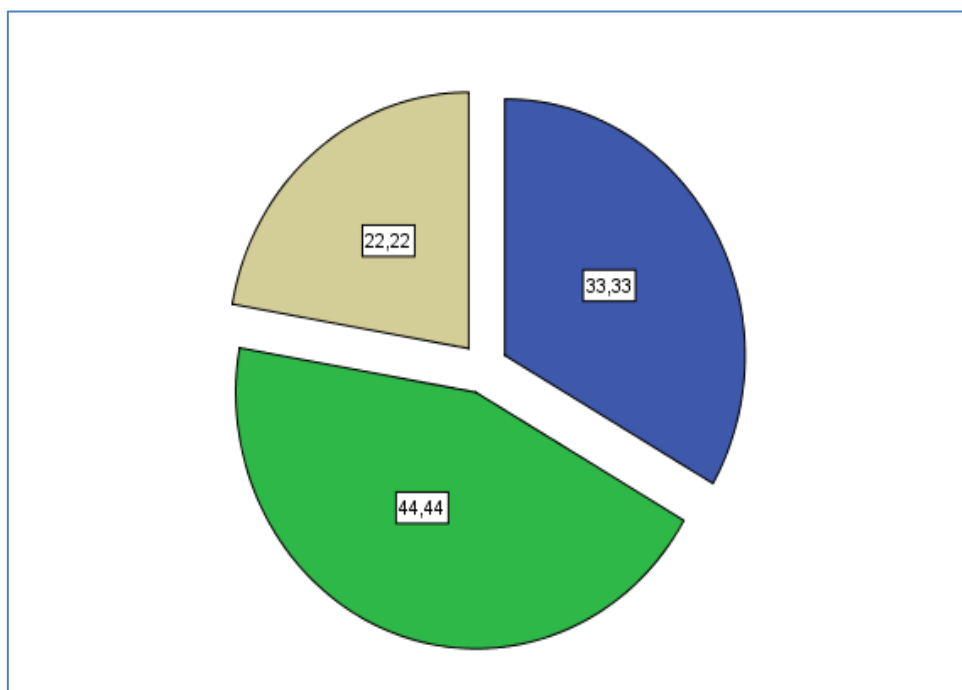
El nivel de satisfacción intrínseca es medianamente satisfecho en un 44,4%, de los profesionales de enfermería que laboran en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Tezza tal como se muestra en la Tabla V.2 y gráfico N° V.1

Tabla N° V2 Satisfacción intrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos, 2015.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	33,3
Medianamente satisfecho	8	44,4
Satisfecho	4	22,2
Total	18	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

Gráfico N° V1 Satisfacción intrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.



En la Tabla V-3 se muestra el nivel de satisfacción teniendo en cuenta la edad del profesional de enfermería, de las cuales aquellas que tienen más de 35 años están medianamente satisfechos, pero no hay una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción intrínseca y la edad de las enfermeras ($p>0.05$)

Tabla V3 Satisfacción Intrínseca según edad del profesional de enfermería

EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN INTRINSECA			Total	sig
	insatisfecho	medianamente satisfecho	satisfecho		
25-30	4	2	2	8	0.6
30-35	1	2	2	5	
> 35 años	1	4	0	5	
TOTAL	6	8	4	18	

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

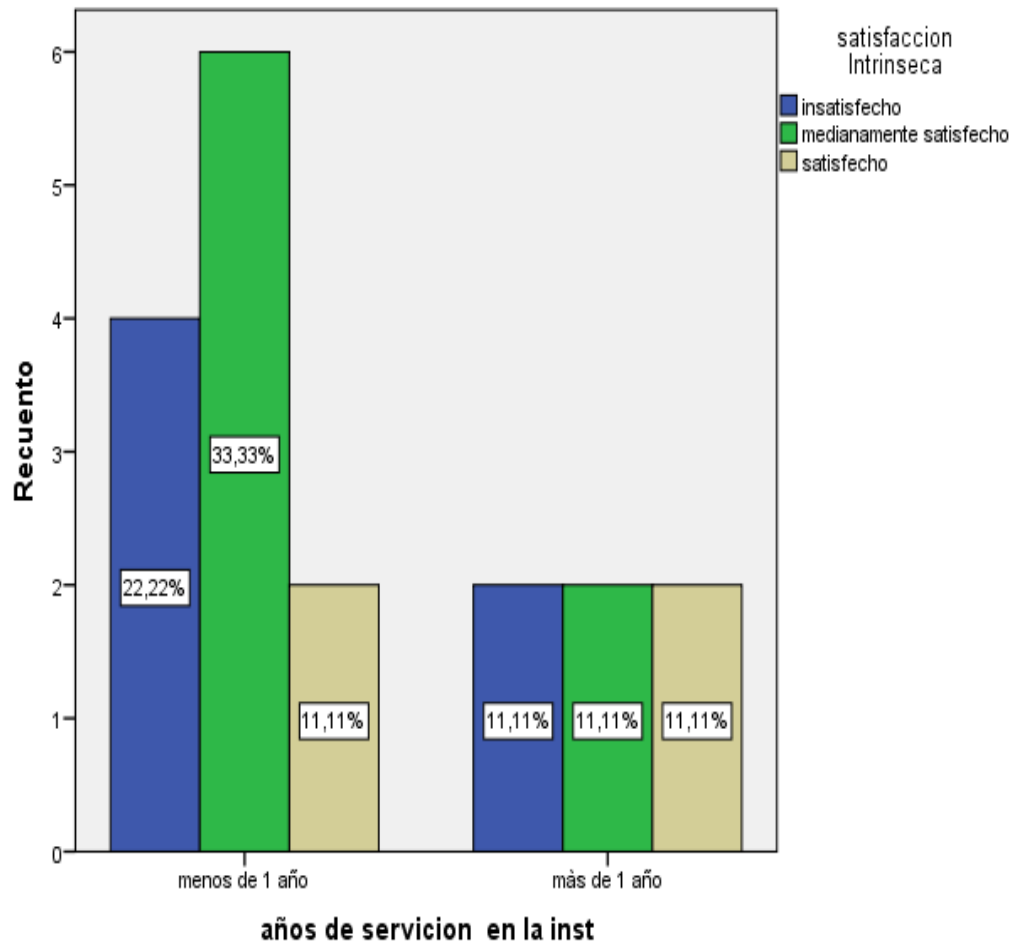
En la Tabla V-4 se muestra el nivel de satisfacción teniendo en cuenta a los años de servicio en la Clínica Tezza, observándose que aquellos que tienen menos de 1 año de servicio están medianamente satisfechos, pero no hay una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción intrínseca y los años de servicio de las enfermeras ($p>0.05$)

Tabla V4 Satisfacción Intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería

AÑOS DE SERVICIO	NIVEL DE SATISFACCION INTRINSECA			Total	sig
	insatisfecho	medianamente satisfecho	satisfecho		
Menos de 1 año	4	6	2	12	0.7
Más de 1 año	2	2	2	6	
Total	6	8	4	18	

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

Gráfico N° V2 Satisfacción Intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería



IV.2.Satisfacción Extrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.

En la tabla V-5 se muestra la satisfacción de los profesionales de enfermería a los factores extrínsecos, es así que un 16,7% se encuentran muy insatisfechos en cuanto al salario y relaciones entre el jefe de la Clínica y se encuentran moderadamente satisfechos con su horario y compañeros de trabajo (38.9%)

Tabla V5 Percepción de satisfacción frente a factores extrínsecos del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.

	Muy insatisf.	Insatisf.	Mod. Insat.	Ni Sat. Ni insat.	Mod. Satisf.	Satisf.	Muy Satisf.
1. Condiciones físicas de trabajo	0	5,6 %	5,6%	22,2%	27.8%	22,2%	16,7%
3. Tus compañeros de trabajo	0	16,7%	22,2%	5,6%	38.9%	16,7%	00
5. Tu superior inmediato	0	5,6%	0	16,7%	27.8 %	33.3%	16,7%
7. Tu salario	16,7%	11.1%	5,6%	33.3%	22,2%	5,6%	5,6%
9. Relaciones entre jefe y trabajador de la empresa	16,7%	11.1%	5,6%	22,2%	22,2%	11.1%	11.1%
11. El modo en que tu empresa está gestionada	0	11.1%	16,7%	27.8 %	27.8 %	11.1%	5,6%
13. Tu horario de trabajo	0	5,6%	22,2%	22,2%	38.9%	11.1%	0
15. Tu estabilidad en el empleo	5,6%	22,2%	38.9%	16,7%	11.1%	5,6%	0

Fuente: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

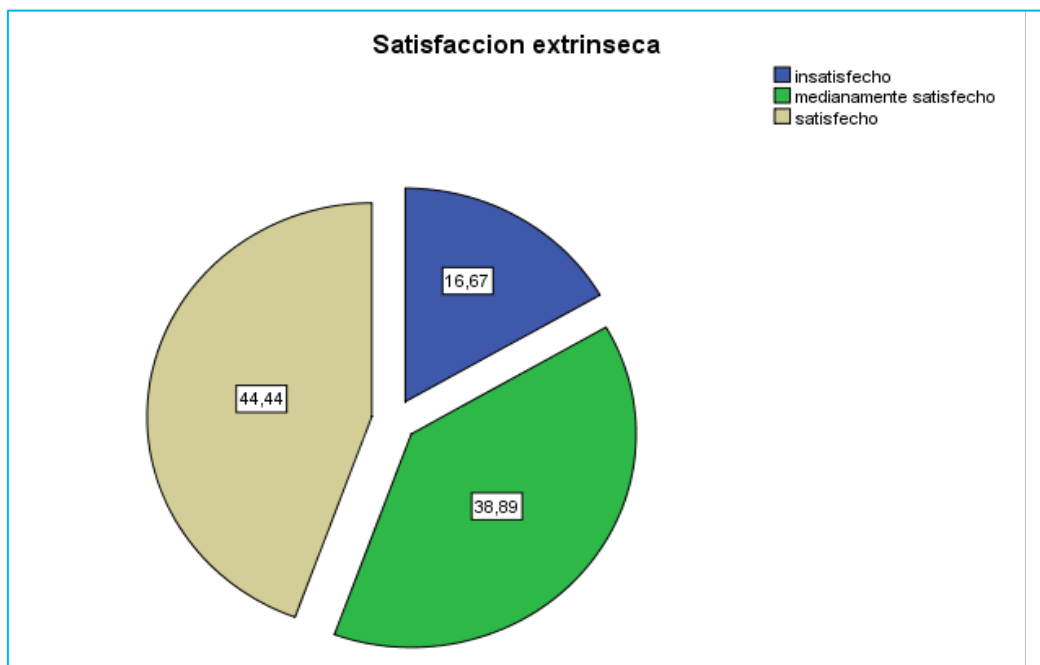
En la tabla V-6 se muestra los resultados obtenidos en cuanto al nivel de satisfacción extrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos el cual se encuentra satisfecho en un 44%.

Tabla V6 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
insatisfecho	3	16,7
medianamente satisfecho	7	38,9
satisfecho	8	44,4
Total	18	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

Gráfico N°V3 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.



En la Tabla V-7 se muestra el nivel de satisfacción extrínseca relacionándola con la edad del profesional de enfermería, de las cuales aquellas que tienen entre 25 a 35 años están satisfechos con los factores extrínsecos, pero no hay una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción extrínseca y la edad de las enfermeras ($p>0.05$)

Tabla V7 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería según edad

E D A D D E L PROFESIONAL DE ENFERMERIA	NIVEL DE SATISFACCION INTRINSECA			Total	sig
	insatisfecho	medianamente satisfecho	satisfecho		
25-30	2	3	3	8	0.6
30-35	0	2	3	5	
> 35 años	1	2	2	5	
TOTAL	3	7	8	18	

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

Gráfico N°V4 Satisfacción extrínseca del profesional de enfermería según edad

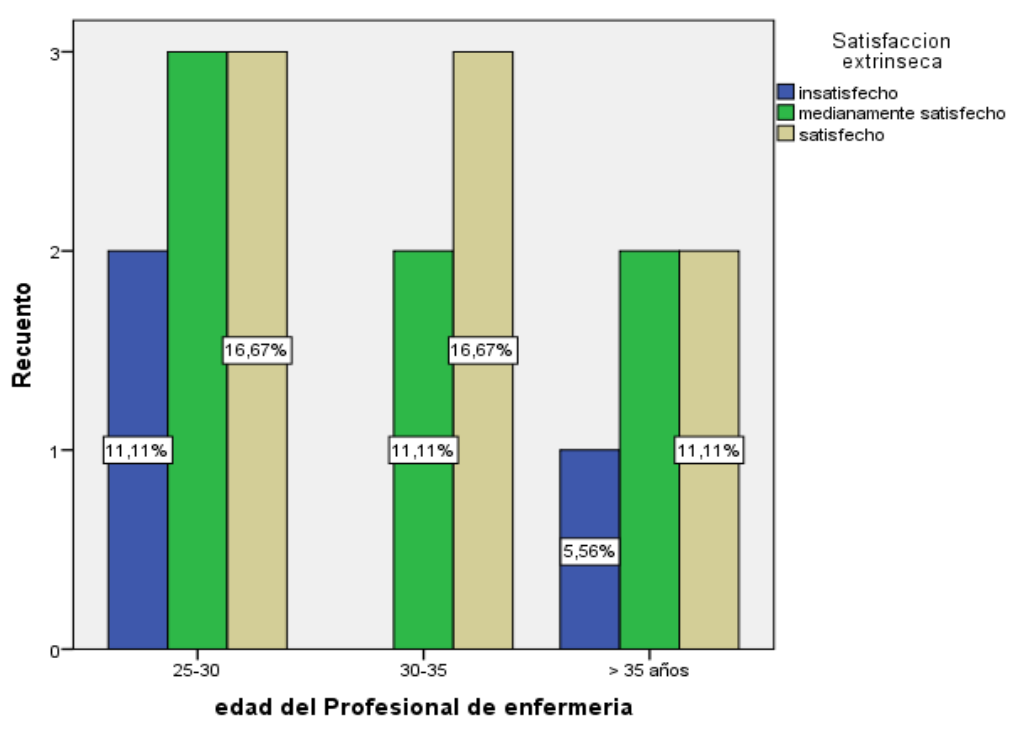


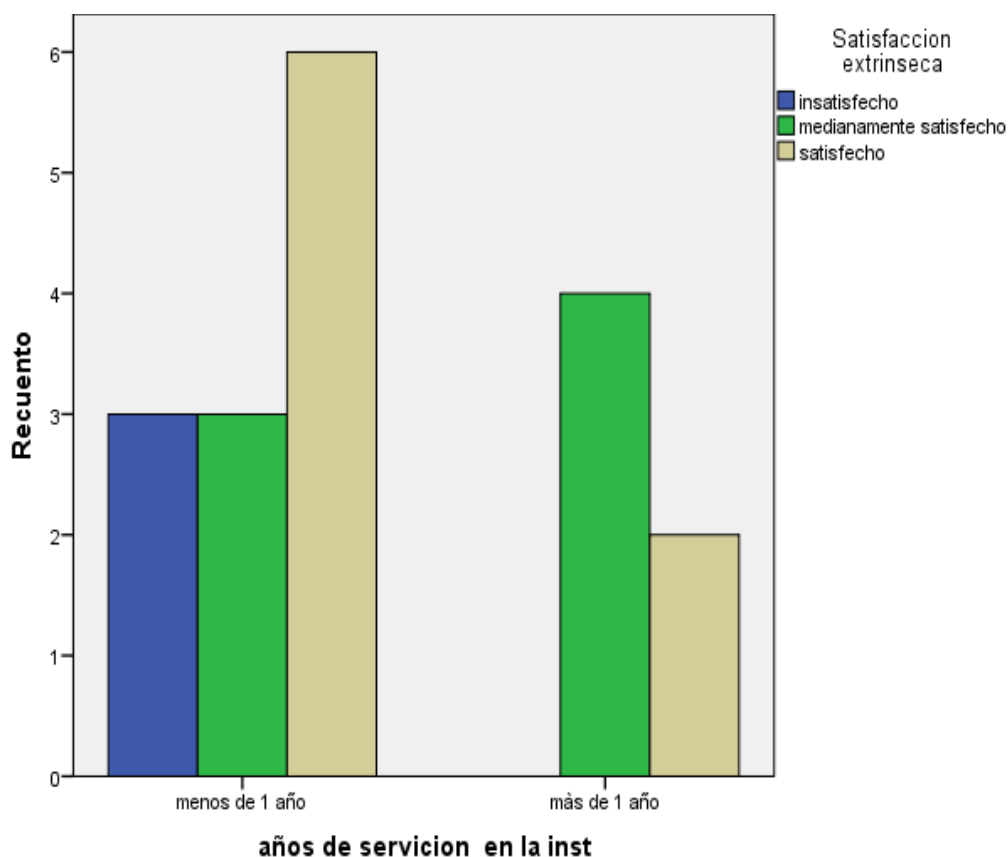
Tabla V8 Satisfacción Intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería

AÑOS DE SERVICIO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA	NIVEL DE SATISFACCION INTRINSECA			Total	sig
	insatisfecho	medianamente satisfecho	satisfecho		
menos de 1 año	3	3	6	12	0.8
más de 1 año	0	4	2	6	
Total	3	7	8	18	

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

En la Tabla V-8 se muestra el nivel de satisfacción extrínseca relacionándola con el tiempo de servicios en la Clínica Tezza del profesional de enfermería, de las cuales aquellas que tienen menos de 1 año están satisfechos con los factores extrínsecos, pero no hay una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción extrínseca y el tiempo de servicios de las enfermeras ($p > 0.05$).

Gráfico N°V5 Satisfacción Intrínseca según años de servicio del profesional de enfermería



FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

IV.3. Satisfacción Laboral General del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.

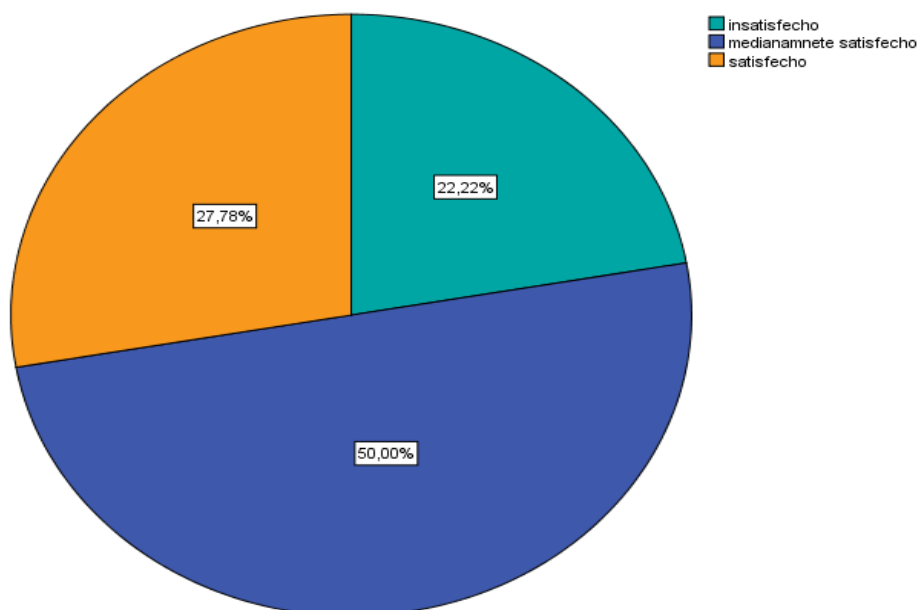
En la tabla V-9 se muestra la satisfacción General de los profesionales de enfermería en la Clínica Tezza, observándose que el 50% están medianamente satisfechos.

Tabla V9 Satisfacción Laboral General del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
insatisfecho	4	22,2
medianamente satisfecho	9	50,0
satisfecho	5	27,8
Total	18	100,0

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

Gráfico N°V6 Satisfacción Laboral General del profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos



FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

En la tabla V-10 se muestra que la satisfacción general en relación a la edad de los profesionales de enfermeros no hay una diferencia significativa ($p > 0.05$). y el gráfico V-7 nos muestra que la satisfacción en los tres rangos de edad es medianamente satisfecha (16,6%).

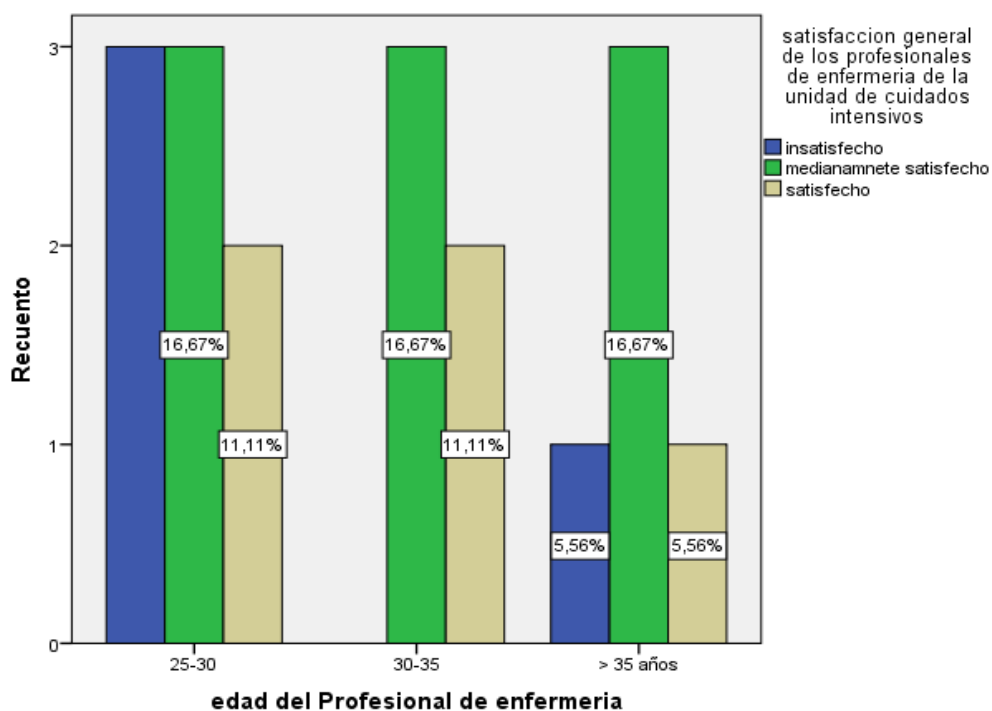
Tabla V10 Satisfacción Laboral General según edad del profesional de enfermería que labora en la Unidad de cuidados intensivos

EDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	NIVEL DE SATISFACCION GENERAL			Total	sig
	insatisfecho	medianamente satisfecho	satisfecho		
25-30	3	3	2	8	0.6
30-35	0	3	2	5	

> 35 años	1	3	1	5
TOTAL	4	9	5	18

FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

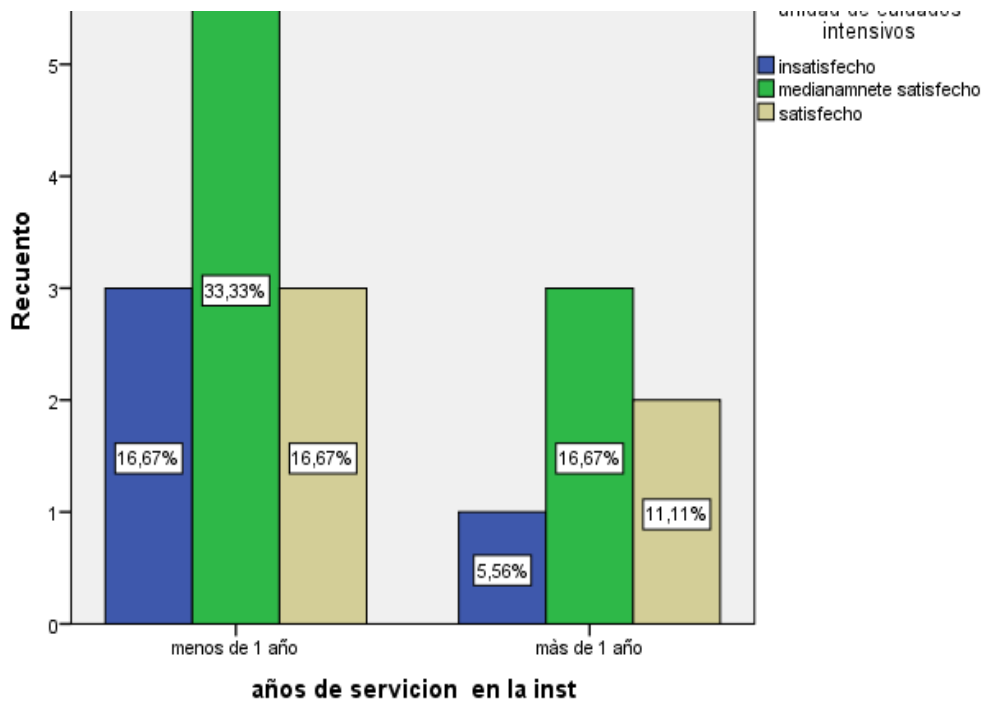
Gráfico N°V7 Satisfacción Laboral General según edad del profesional de enfermería que labora en la Unidad de cuidados intensivos



FUENTE: Datos de la Investigación en la Clínica Tezza, 2015.

En el gráfico N° V-8 se observa que aquellos que tienen menos de 1 año de servicios en la clínica Tezza se encuentran medianamente satisfechos en un 33.3%.

Gráfico N°V8 Satisfacción Laboral General según años de servicio del profesional de enfermería que labora en la Unidad de cuidados intensivos



V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Haciendo un análisis de los resultados de la satisfacción frente a los factores extrínsecos se tiene que en la presente investigación las enfermeras se sienten satisfechas (33.3%) con sus con su superior inmediato, y el 27.8% se encuentran moderadamente satisfechos del modo en que la empresa está siendo gestionada, esto sugiere que los directivos de la institución deben tener presente la importancia que tiene la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral de las enfermera de la clínica Tezza, para que los objetivos tanto organizacionales como personales puedan ser alcanzados. Siguiendo a Herzberg cuando una persona está motivada por algo - por ejemplo, su trabajo le brinda la oportunidad de autorrealización personal - entonces su trabajo se convierte en una fuente de satisfacción. Por el contrario, si su trabajo no le brinda la oportunidad de logro, entonces la persona carecerá de motivación para trabajar y estará no-satisfecha, que es diferente de estar insatisfecha. Si esta persona encuentra en su trabajo un entorno adverso – por ejemplo, condiciones físicas desagradables - entonces su trabajo pasará a ser una fuente de insatisfacción, porque los factores no están adecuadamente resueltos.

Los resultados nos muestran diferencias de los niveles de satisfacción frente a los diferentes indicadores de los factores extrínsecos e intrínsecos en esta investigación esto se explica en que todos los seres humanos tienen necesidades e intereses completamente distintos, y

también diferente grado y forma de satisfacción de los mismos. Por ejemplo, el significado del dinero es totalmente diferente para cada uno. Quizá para algunos es un medio importante para lograr fines, para otros no tiene relevancia alguna, para otros es un recurso, otros consideran que es un fin en sí mismos, para otros es el mayor motivador. Cada persona es un fenómeno sujeto a influencia de muchas variables y entre esas las diferencias en lo que se refiere a aptitudes y patrones de comportamientos son muy disímiles. Además, considerando la individualidad de las personas, cada uno valora o conceptualiza a su manera las circunstancias que lo rodea.

El 38,9% están mediamente satisfechos tanto frente a factores extrínsecos y el 16.7% se encuentran insatisfechos, esto se debe a que los profesionales de enfermería se preocupan por sus actividades, en la que la comunicación con la dirección y los empleados no debe existir en forma de órdenes e instrucciones, lo cual va de la mano con la adecuada gestión de los recursos humanos en la Clínica Tezza ya que ello promueve factores de motivación intrínseca como el reconocimiento seguido por el trabajo en sí mismo y por el crecimiento que equivale a decir la posibilidad de obtener logros y que estos sean reconocidos. Estos indicadores son los que realmente proporcionan motivación en el trabajador. El estilo de gestión es el que origina entonces los resultados de la satisfacción laboral esto se cumpliría tanto a nivel de los indicadores de los factores motivacionales como de los higiénicos, esto quiere decir que estilo desarrolla un mejor manejo de la motivación tanto intrínseca, la

que verdaderamente origina satisfacción como en la extrínseca la que evita que exista insatisfacción

El gráfico V.1 y el gráfico V.6 nos muestran la satisfacción intrínseca y extrínseca del profesional de enfermería respectivamente y se observa que la satisfacción frente a los factores extrínsecos o motivacionales es mayor (44.4%) que en relación con factores intrínsecos, así mismo es mayor la insatisfacción frente a los factores intrínsecos (33.3%) en comparación a los extrínsecos, estos resultados confirman el rol predominante de los factores motivacionales en el puesto de trabajo. Para la mayoría de las enfermeras los factores motivacionales mostraron ser causas más poderosas de satisfacción que los factores Higiénicos. Giovanne, 2011 refiere que los factores motivacionales muestran ser causas más poderosas de satisfacción que los factores Higiénicos acorde a la teoría de factores de Herzberg quien menciona que los factores motivacionales o extrínsecos tienden a ser más poderosos que los factores higiénicos tanto causando sentimientos de satisfacción en el trabajo como condicionando experiencias de insatisfacción.

Si se analizan las respuestas con respecto a la satisfacción del profesional de enfermería frente a los factores extrínsecos se encuentra que aproximadamente solo un 5.6% de los encuestados están satisfechos por la remuneración que perciben. Mientras que si el sueldo que cobra es el que corresponde según el contrato, ni más ni menos, esta situación genera una gran insatisfacción. Giovanne, 2011 en su tesis "La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg"

explica que el trabajador razona que si le pagan más que su sueldo básico, es porque se lo considera un buen empleado; porque aporta con sus tareas a una labor clave de la empresa, porque sus tareas tienen responsabilidad, etc., por lo tanto su excedente de remuneración se debe a los factores motivacionales, según Herzberg. Con respecto a la estabilidad laboral los profesionales de enfermería se encuentran medianamente satisfechos, ya que un porcentaje de estos se encuentran laborando bajo la modalidad de contratación de servicios Administrativos y no cuentan con los beneficios necesarios de acuerdo a ley, sumados a esto las horas laborales que tienen que cumplir. Así mismo Giovanne, 2011, refiere que es importante tener en cuenta que si le aumentan el sueldo a un trabajador, esto funcionará como motivador por un corto período, y a medida que pase el tiempo se acostumbrará a ese sueldo y dejará de ser un motivador. Esto lleva a la reflexión de que a la hora de poner en marcha herramientas de motivación, basadas solamente en factores económicos, se puede correr el riesgo, si no se las acompaña con factores motivadores, de caer en el corto plazo en la desmotivación (4).

En la evaluación de la Satisfacción laboral General, existe un 50% de las enfermeras que se encuentran medianamente satisfechos laboralmente, estos resultados se parecen a los encontrados por Hurtado Arenas y Col (2002) que encontraron que la enfermeras asistenciales del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" se encuentran medianamente satisfechas 61.4 %, mientras que insatisfechas 24.8 %. Por tanto, se concluye que las enfermeras que han participado en la

investigación consideran como fuentes de satisfacción las condiciones de trabajo, el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de progreso, la autonomía, la responsabilidad, el ambiente de trabajo agradable, el horario de trabajo y el personal adecuado. Debido a que la inmensa mayoría de las personas desean trabajar bien y ser productivos, en un ambiente adecuado, dentro del marco de la consideración y el respeto; así como reconociendo su esfuerzo y resultados.

VI.

CONCLUSIONES

Se arribó a las siguientes conclusiones:

- En forma general, el mayor porcentaje de las enfermeras de la Clínica Tezza se encuentran medianamente satisfechas en su ambiente laboral.
- De la misma forma, un mayor porcentaje de Enfermeras de la Clínica Tezza se encuentran medianamente satisfechas frente a factores intrínsecos tales como Responsabilidad, Promoción y contenido del trabajo, Reconocimiento.
- Con respecto a los factores extrínsecos, el mayor porcentaje de enfermeras que trabajan en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Tezza, manifestaron estar medianamente satisfechos con respecto a la variedad de tareas que realizan, horario de trabajo, remuneración y el modo como su empresa está gestionada. Los profesionales de enfermería tienen un nivel de satisfacción moderado.

VII.

RECOMENDACIONES

- A la administración de la Institución promover el bienestar de sus trabajadores para un mayor rendimiento y productividad, elevándose así los resultados en la actividad laboral.
- A la institución Implementar políticas institucionales enfocadas a mejorar la estabilidad laboral, donde los trabajadores pasen a planilla y puedan disfrutar de sus benéficos.
- Implementar un programa de incentivos para el personal en términos de; capacitación, perfeccionamiento, reconocimiento a su labor, actualización para la mejora continua del desempeño laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Infante Ochoa I, Moret Montaña A, Curbelo Heredia I. Revista Cubana Salud Publica. [Online].; 2007 [cited 2015 mayo 27. Available from: HYPERLINK "http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu11307.pdf" <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu11307.pdf> .
2. Paris L. Predictores de Satisfacción Laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la Salud. Un estudio con médicos y enfermeras de la Ciudad de Rosario. [Online].; 2011 [cited 2015 mayo. Available from: HYPERLINK "http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico11/11Psico_06.pdf" http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico11/11Psico_06.pdf .
3. Marriner Torney A. Guía de gestión y Dirección de enfermería: Elsevier; 2009.
4. Giovannone PM. La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg. Tesis de grado de Magister. La plata- Argentina.; 2011.
5. Atalaya. Satisfacción Académico -Administrativo en estudiantes de postgrado. Lima.; 1995.
6. Werther W, Heith D. Administración de Personal y Recursos Humanos México: Editorial McGraw Hill.; 1995.

7. Garcia Mora MB. Efectos de la educación sobre los determinantes de la satisfacción laboral en España. un análisis de los beneficios monetarios y no monetarios en el mercado de trabajo mediante modelos logit ordenados. Tesis. Valencia : Universidad de Valencia; 2004.
8. Medina Tornero ME. Evaluación de la calidad asistencial del Servicio de ayuda a domicilio en España; 2000.
9. Fidalgo Vega M, Bilbao Perez J. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. [Online]. [cited 2014 agosto 14. Available from: HYPERLINK "http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf" http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf .
10. Moya Mier S. Motivación y Satisfacción de los Profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área Quirúrgica. [Online].; 2011 [cited 2015 junio. Available from: HYPERLINK "<http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya+Mier+S.pdf?sequence=1>" <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya+Mier+S.pdf?sequence=1> .

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles el grado de satisfacción de las enfermeras frente a las condiciones de trabajo de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza?</p> <p>¿Cuáles el grado de satisfacción laboral las enfermeras frente a factores intrínsecos o motivadores en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza?</p>	<p>Objetivo general Determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el grado de satisfacción de las enfermeras frente a las condiciones de trabajo de las enfermeras que trabajan en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza - Identificar el grado de satisfacción laboral las enfermeras frente a factores intrínsecos o motivadores en la Unidad de cuidados Intensivos de la Clínica Tezza ? 	<p>DIMENSIONES</p> <p>FACTORES INTRINSECOS</p>	<p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Promoción y contenido del trabajo - Reconocimiento - Responsabilidad - Promoción y contenido del trabajo 	<p>ITEMS</p> <p>2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).</p> <p>1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).</p>	<p>Tipo de Investigación: Estudio de tipo Descriptivo prospectivo De corte transversal</p> <p>Diseño de la Investigación n.....X</p> <p>Población de estudio 18 profesionales de enfermería del servicio de cuidados intensivos de la clínica Tezza.</p> <p>Instrumento: Escala de satisfacción laboral (Warr, cook y Wall en 1979) de 15 items Factores extrínsecos trabajo: Ítem: 1, 3,5,7,9,11,13 y 15 Factores intrínsecos Ítem: 2,4,6,8,10,12</p>
		<p>FACTORES EXTRÍNSECOS:</p>	<p>El horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo</p>		

ANEXO B

TABLA BINOMIAL - JUECES EXPERTOS

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	X	P
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1,00
3	1	1	1	1	1	5	1,00
4	1	1	1	1	1	5	1,00
5	1	1	1	1	0	4	0,97
6	1	1	1	1	1	5	1,00
7	0	0	0	1	1	2	0,50
8	0	0	0	1	0	1	0,19
9	1	1	1	1	1	5	1,00
10	1	1	1	1	0	4	0,97
							8,63

X = 1 = NO HAY OBSERVACIÓN

X = 0 = SI HAY OBSERVACIÓN

$$P = \frac{\sum P}{10} = \frac{8.63}{10} = 0.863$$

Como el promedio de las probabilidades es mayor que 0.60 entonces se concluye que el instrumento es válido por jueces de expertos.

ANEXO
INSTRUMENTO

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

PRESENTACIÓN:

Estimada Licenciada. Buenos días, soy la Lic. Huaytalla Garamendi Celestina (Egresada de la Especialidad de Cuidados intensivos de la Escuela de Posgrado de la UNAC) que en este momento me encuentro trabajando en coordinación con la Clínica Tezza, con la finalidad de obtener información sobre el grado de satisfacción que tienen las licenciadas acerca de las condiciones laborales, el cual permitirá mejorar la calidad laboral. La información que Ud. brinde es anónima, por lo que se le solicita que responda con veracidad a las preguntas que a continuación se presentan. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Marque con un (x) en los recuadros que crea por conveniente.

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Moderadamente insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Moderadamente satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>

DATOS GENERALES

Especialidad en cuidados intensivos: (Sí) (No)

Años de trabajo en la institución:.....

Edad: ()

Estado civil: ()

	1	2	3	4	5	6	7
1. Condiciones físicas de trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidades que se te han asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de usar tus capacidades							
9. Relaciones entre jefe y trabajador de la empresa							
10. Tus posibilidades de ascenso							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

ANEXO D

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA INTENSIVA**

Callao, 15 de Enero del 2015

Señora:

.....

Jefa del Servicio de enfermería cuidados intensivos

Clinica Tezza.

Presente.

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle y al mismo tiempo solicitar que se sirva autorizar el permiso para la aplicación del instrumento de recolección de datos para el proyecto de investigación “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en su área, “que se será realizado por la egresada de la especialidad de cuidados intensivos de la Universidad Nacional del Callao: Lic. Huaytalla Garamendi Celestina.

Esperando contar con su apoyo académico, aprovecho la oportunidad para expresar mi estima personal.

Atentamente

Lic. Huaytalla Garamendi Celestina

DNI: 09576690

Firma:

