



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Satisfacción laboral del enfermero en centro
quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Bertha CARRIÓN CÓRDOVA

Lima, Perú

2016



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Carrión B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2016.

21



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

8(e)
73
23(e)

LICENCIADA (O) : CARRIÓN CÓRDOVA BERTHA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO HOSPITAL DOS DE MAYO 2015.

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Lima, 14 de noviembre de 2016

Doctora
NELLY MARITZA LAM FIGUEROA
Directora (e) de la Unidad de Post-Grado
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO** ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

DIECISIETE (17)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Post-Grado

Mg. MARIA F QUIROZ VASQUEZ
Programa de Segunda Especialización en Enfermería
Coordinadora (a)



LIC. JUANA DURAND BARRETO

Mary

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO
QUIRÚRGICO HOSPITAL DOS DE MAYO 2015**

A Dios y la Virgen Santísima que nunca me abandona, por brindarme la fortaleza y guiarme en las circunstancias adversas de mi vida y permitirme cumplir mis objetivos

A la Universidad Mayor de San Marcos, la mejor universidad del país por diseñar y forjar mejores profesionales en todos los niveles diferenciándose de los demás por un sentido crítico ante la comunidad.

A los docentes de la Unidad de Post Grado por su paciencia, dedicación e incalculable conocimiento que han generado en mí la actitud investigativa por la investigación.

A las autoridades del Hospital Dos de Mayo y a todos mis colegas del Servicio de Centro Quirúrgico, por las facilidades brindadas y su valiosa participación en la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis padres, quienes con su amor incondicional, dedicación, esfuerzo y consejos; me sirvieron siempre de guía brindándome su apoyo en todo momento para el logro de mis objetivos personales y profesionales.

A mi esposo con amor, por su amor, paciencia, compañía, preocupación constante y aliento permanente; gracias por ser parte de mi vida.

A mis hijos que son el motor de mi vida y que me han acompañado en todo este proceso, motivándome a culminar con mis metas.

INDICE

	Pág.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
PRESENTACIÓN	1
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Situación problemática	3
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Justificación	6
1.4 Objetivos	7
1.5 Propósito	8
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	9
2.2 Base teórica	17
2.3 Definición Operacional	43
CAPITULO III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo nivel y diseño de la investigación	44
3.2 Lugar del estudio	44
3.3 Población de estudio	45
3.4 Muestra y muestreo	45
3.5 Criterio de selección	45
3.6 Técnica e instrumento de recolección de datos	46
3.7 Procedimiento de análisis e interpretación de la información	46
3.8 Consideraciones éticas	47
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	48
4.2 Discusión	57
CAPITULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES	
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	68
5.3 Limitaciones	69
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	70
ANEXOS	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°		Pág.
1	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	49
2	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o materiales según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	50
3	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	51
4	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión políticas administrativas según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	52
5	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión relaciones sociales según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	53
6	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión desarrollo personal según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	54
7	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión desempeño de tareas según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	55
8	Satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en la dimensión relación con la autoridad según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015.	56

RESUMEN

AUTOR : BERTHA CARRIÓN CÓRDOVA

El **Objetivo** fue determinar la satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo 2015. **Material y Método.** El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 34 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert validado por Sonia Palma Carrillo (2004), el cual fue aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (34), 53% (18) es medio, 26% (9) bajo y 21% (7) alto. En la dimensión condiciones físicas y/o material 53% (18) medio, 24% (8) bajo y 24% (8) alto; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 71% (24), 26% (9) alto y 3% (1) bajo, en la dimensión políticas administrativas 68% (23) medio, 18% (6) bajo y 15% (5) alto; en la dimensión relaciones sociales 71% (24), 24% (8) bajo y 6% (2) alto; en la dimensión desarrollo personal 68% (23), 21% (7) alto y 12% (4) bajo, en la dimensión desempeño de las tareas 65% (22), 26% (9) alto y 9% (3) bajo, en la dimensión relación con la autoridad 65% (22), 21% (7) alto y 15% (5) bajo. Los ítems de satisfacción medio está referido a que 47% (16) manifiestan que el sueldo que recibe es bajo en relación a la labor que realizan, 44% (15) sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; lo bajo ya que 24% (8) menciona que el horario de trabajo les resulta incómodo, 24% (8) dicen que es grata la disposición con su jefa cuando le consultan sobre el trabajo; y lo alto porque 29% (10) se sienten complacidos con la labor que realizan. **Conclusiones.** La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral. Enfermería. Centro Quirúrgico.

SUMMARY

AUTHOR: BERTHA CARRIÓN CÓRDOVA

The **objective** was to determine the job satisfaction of nurses in the Surgical Center at 2 de Mayo Hospital in 2015. **Material and Methods.** The study was applicative level, quantitative type, descriptive cross-sectional method. The population consisted were 34 nurses. The technique was the survey and a Likert scale instrument which was validated by Sonia Carrillo Palma (2004), this was applied previous informed consent. **Results.** 100% (34), 53% (18) is medium, 26% (9) low and 21% (7) high. On the physical dimension and/or materials 53% (18) average, 24% (8) low and 24% (8) high conditions; on employee benefits and remunerative 71% (24), 26% (9) high and 3% (1) low, in the administrative political dimension 68% (23) average, 18% (6) low and 15% dimension (5) high; dimension in social relations 71% (24) 24% (8) and 6% under (2) above; on the dimension personal development 68% (23), 21% (7) high and 12% (4) low, on the performance of tasks 65% dimension (22), 26% (9) high and 9% (3) low, on the dimension with relation to the authority 65% (22), 21% (7) high and 15% (5) low. The average satisfaction items is referred to 47% (16) state that the salary that they earn is low in relation to their work fulfilled, 44% (15) they feel they receive from the institution a mistreatment; 24% (8) say that the working hours are uncomfortable, 24% (8) say it is pleasant disposition with their boss when queried about the work, and high 29% (10) are pleased with their work. **Conclusions.** Job satisfaction of nurses in surgical center most states that are medium to low referred to the salary they receive and it is low in relation to their work. They feel they receive from the institution a mistreatment; followed by a significant percentage minimum high because they are pleased with their work fulfilled.

KEYWORDS: Job satisfaction. Nursing. Surgery Center.

PRESENTACIÓN

El hombre como ser social en su interactuar en la vida va creando relaciones de tipo familiar, social, laboral y empresarial. El entorno laboral dota al individuo de mecanismos de ajustes a su desempeño, que le permite imprimirle a su actividad, creatividad, sueños y energías capaces de desarrollar su actividad con responsabilidad siendo potencialmente productivo, generándole esto placer y bienestar psíquico. Pero cuando este entorno se torna negativo para el desarrollo de su actividad le provoca al individuo insatisfacción lo que hace que se comporte improductivo, fluctuante en su asistencia, dañando así los principales indicadores de producción.

Según Spector, la satisfacción laboral es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este.

Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería en donde ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente .

De ahí que, la satisfacción laboral en enfermería sea considerada actualmente un desafío crítico para las organizaciones de salud en donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras profesionales es común. No obstante, persiste en el tiempo una gran dificultad para encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, situación que afecta la atención en

salud de los usuarios puesto que la calidad de la atención depende de un suministro adecuado de personal capacitado, ya que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan.

El presente estudio titulado “Satisfacción Laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo. 2015”; tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo, Con el propósito de proporcionar información actualizada a las autoridades, jefe del servicio y enfermera jefe, a fin de diseñar planes de mejora con acciones destinadas a promover y fomentar un ambiente que contribuya a la satisfacción laboral del potencial humano y le proporcione contribuir a mejorar sus expectativas personales, profesionales y sociales. De igual modo se promoverá la evaluación periódica de satisfacción laboral para generar la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que priorice un programa de incentivos para el personal que labora en centro quirúrgico.

El estudio contiene Capítulo I. Introducción, que comprende la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que expone los antecedentes, base teórica, hipótesis y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que incluye el tipo, nivel y diseño de la investigación, lugar del estudio, población de estudio, muestra y muestreo, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y discusión. Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA

Actualmente atravesamos una crisis en los recursos humanos en salud; en muchos países se plantea el problema del desempleo de las enfermeras y, a la vez, el problema de una grave escasez de ellas. Los motivos de la crisis son diversos y complejos, pero uno de los principales son los entornos poco saludables. Las desinversiones que tienen lugar en el sector de salud, unidas a unas condiciones y políticas de empleo deficientes (como la exposición a riesgos ocupacionales, la discriminación y la violencia física y psicológica; la remuneración insuficiente; equilibrios inestables entre el trabajo y la vida; las cargas de trabajo excesivas; las posibilidades limitadas de desarrollo profesional, entre otros.); han dado lugar a un deterioro de las condiciones de trabajo en muchos países. En todo el mundo hay pruebas claras de que esto influye de manera importante ¹.

Como consecuencias de estos cambios adaptativos que involucran a los individuos surgen factores personales que van a determinar rasgos característicos del trabajador dentro de un sistema. Los factores personales son datos que van a proporcionar información de la condición de la persona la cual van a caracterizarse por su edad, estado civil, sexo, tiempo de trabajo y tiempo en la unidad, estos componentes influyen en el comportamiento del trabajador y lo que percibe de su entorno laboral ².

Este entorno laboral está demandando al profesional de salud una mayor competitividad es decir que tenga la capacidad para adaptarse en forma eficaz y eficiente frente a los cambios organizativos que estas demanda ³.

La satisfacción laboral es uno de los componentes que explican los comportamientos relevantes de las organizaciones, será positiva cuando el entorno donde se desarrolla el trabajador le ofrece condiciones para satisfacer sus necesidades tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización o logro, condición de trabajo, compensación económica, medida de protección y recursos materiales ⁴.

Los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son las actitudes que se centran en; la satisfacción laboral propiamente dicha, la satisfacción con el salario, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con los jefes y satisfacción con los ascensos. La importancia que cada uno de estos aspectos tiene va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un empleado se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro ⁵.

Esta situación repercute en la calidad de vida de la enfermera (o) que se manifiesta en descansos médicos y ausentismo laboral. Otro aspecto es el deterioro de la comunicación que se genera en el equipo de trabajo a nivel jerárquico influyendo negativamente en la calidad de los cuidados. La satisfacción del profesional debe de abarca la autonomía, estímulos verbales y actitud de señal a favor de la enfermera que satisfechas generan un clima laboral positivo.

El profesional de enfermería actualmente enfrenta cambios que deben responder adecuadamente en el proceso de satisfacción laboral cuya meta es consolidar la eficiencia, eficacia y calidad en los servicios de salud, en especial en las áreas críticas como el centro quirúrgico ante ello debe poseer ciertas características o cualidades que le permitan estar actualizadas, capacitadas y comprometidas.

Ruzafa Martínez María, Madrigal Torres Manuel, Velandrino Nicolás Antonio, y López Iborra Lidón, el 2008, en el estudio realizado sobre “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses”, concluyeron que la satisfacción de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en Inglaterra es positivo, aunque hay que tener presente que alrededor de un tercio de la muestra está constituida por profesionales de enfermería que llevaban menos de 6 meses trabajando en ese país, por lo que su satisfacción laboral puede estar muy influida por los problemas comunes de adaptación a una nueva cultura y organización laboral, así como la existencia de conflictos en el equipo de trabajo y la falta de recursos, determinantes que van a identificar la satisfacción laboral ⁶. Resultados que representan una oportunidad para que los profesionales de Enfermería reflexionen de manera individual y/o grupal acerca de la satisfacción laboral y qué importancia le vienen dando para el desarrollo de la profesión.

En el Hospital Nacional Dos de Mayo, se observa que el profesional de Enfermería del centro quirúrgico enfrenta a diario diversas situaciones de difícil manejo, sea con los pacientes, familiares y/o equipo de salud, el cual cuando no pueden ser solucionados o enfrentados puede ocasionar desequilibrios que afecten el bienestar físico y psicológico. Al interactuar refieren; “no valoran mi trabajo”, “no

consideran mi especialidad “, “no nos dan nuestro lugar “, “no pagan bien” y “la jefa nos presiona mucho”; entre otras expresiones.

Frente a esta situación se formularon algunas interrogantes ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral de enfermería en centro quirúrgico?, ¿la satisfacción laboral de la enfermera influye en la atención al paciente?, ¿cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de la enfermera?, entre otros.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo que se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2015?

1.3. JUSTIFICACION

Durante los últimos años, las instituciones de salud esta orientada a proporcionar un ambiente que en el marco de la calidad total, permita al potencial humano no solo incrementar la productividad y el rendimiento del personal; sino tambien debe preocuparse porque las instituciones cuenten con las mejores condiciones laborales orientados a contribuir en la satisfacción personal, profesional y vida social, el cual redundará en su desempeño laboral, en la calidad del trabajo que ofrece con equidad, eficacia y eficiencia en la atención a los usuarios. Por lo que el profesional de Enfermería que labora en el centro quirúrgico debe contar con las condiciones laborales adecuadas que permitan promover la satisfacción laboral en el personal y mejore la calidad de atención que brinda al usuario.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral del Enfermero en centro quirúrgico en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o materiales según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión políticas administrativas según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión relaciones sociales según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desarrollo personal según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desempeño de tareas según ítems en el Hospital Dos de Mayo.
- Identificar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión relación con la autoridad según ítems en el Hospital Dos de Mayo.

1.5. PROPOSITO

Los resultados de la presente investigación están orientadas a proporcionar información actualizada a las autoridades competentes de la sede de estudio, al Departamento de Enfermería y profesional de Enfermería que labora en el centro quirúrgico, a fin de diseñar e implementar un plan de mejora con estrategias dinámicas, participativas destinadas a fortalecer y mejorar la satisfacción laboral utilizando técnicas como talleres vivenciales y programas de educación permanente que contribuyan a mejorar la calidad de la atención.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

A nivel internacional:

Ramos María, Saravia Carolina, y Vega Vanesa, el 2012, en Buenos Aires – Argentina; realizaron un estudio de investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de la ciudad autónoma de Buenos Aires”. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería de las Unidades de Terapia Intensiva de dos sanatorios privados, Trinidad Quilmes, en la provincia de Buenos Aires, y la Maternidad Suizo Argentina en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el mes de Septiembre del año 2012. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 60 personas de ambos sanatorios. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada. La conclusión ente otras fueron que; *“el personal se encuentra parcialmente de acuerdo en un 61 %, totalmente de acuerdo en un 8 %, y un 31 % en desacuerdo. La dimensión de la comunicación fue la más valorada, y el menos fue el reconocimiento de la organización. Las organizaciones deberían dirigir su atención y realizar estrategias de cambio en estas áreas deficitarias con el fin de incrementar la satisfacción de los profesionales, mejorando a la vez la calidad de los servicios ofrecido por la organización”*⁷.

Hernández Zavala Margarita, Hernández Cantoral Alicia y Nava Galán Guadalupe; el 2011, en México, realizaron un estudio sobre; “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud de México”; cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra fue de 594 profesionales de enfermería, la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de satisfacción laboral de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). La conclusiones fueron entre otros; *“que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados”*⁸.

Ríos Riskey Isabel y Godoy Fernández Carmen; el 2010, en España, realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de un colectivo de enfermería en un Hospital General Universitario”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en una muestra de personal de enfermería de urgencias de un hospital general universitario, y analizar su asociación con variables sociodemográficas y laborales. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo formada por 42. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de datos sociodemográficas y laborales, y una escala de evaluación de la satisfacción laboral de Font Roja (1988). La conclusión más relevante fue que *“la satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentra en niveles moderados. Un 87,2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfechos con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una*

de las áreas deficitarias con la que los profesionales se encuentran menos satisfechos. Los medios gestores deberían dirigir su atención y estrategias de cambio a estas áreas deficitarias, con el fin de incrementar la motivación y la satisfacción de los profesionales sanitarios, mejorando, a su vez, la calidad del servicio asistencial ofrecido por nuestras organizaciones”⁹.

Parra Sarella y Paravic Tatiana, el 2009, en Chile, realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile”. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo prospectiva correlacional, la población estuvo conformada por todas las enfermeras (os) que trabajan en esos servicios, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por Parra Sarella. La conclusión fue entre otros que; *“existe una tendencia a la satisfacción laboral general en las/os enfermeras/os que trabajan en los diversos SAMU participantes en el estudio. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal”¹⁰.*

Ruzafa Martínez María, Madrigal Torres Manuel, Velandrino Nicolás Antonio, y López Iborra Lidón, el 2008, en España, realizaron un estudio sobre “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses”. El objetivo fue evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables

socio laboral. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por todo el personal de enfermería español que en abril de 2007 tenía contrato laboral en algún hospital inglés (n = 360). La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala validada de Font Roja, La conclusión fue entre otras que *“la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en Inglaterra es positivo, aunque hay que tener presente que alrededor de un tercio de la muestra está constituida por profesionales de enfermería que llevaban menos de 6 meses trabajando en ese país, por lo que su satisfacción laboral puede estar muy influida por los problemas comunes de adaptación a una nueva cultura y organización laboral. Pese a ello, es significativa la buena percepción de algunos aspectos del modelo de gestión anglosajón, como las relaciones con los compañeros y jefes, la posibilidad de promoción y la flexibilidad de horarios”*¹¹.

A nivel nacional

Zelada Rosales Vanessa Pamela, el 2014, en Lima – Perú, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Siendo la conclusión entre

otras que; *“el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones”*¹².

Vílchez Margarita Eulalia y País Lezcano Doris; el 2012, en Chiclayo – Perú, realizaron un estudio titulada “Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población fue de 55 de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de satisfacción laboral elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002. La conclusión entre otras fue; *“que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo. El 62% de las enfermeras/os están satisfechas con las oportunidades de progreso mientras que en relación con las remuneraciones e incentivos no existe diferencia significativa indicando igualdad en las dos proporciones (satisfacción e insatisfacción). Las enfermeras/os están satisfechas en un 60% con el ambiente de trabajo. El 62% de las enfermeras/os están significativamente insatisfechas con su trabajo general”*¹³.

Alva Salas, Edith; el 2012, en Lima – Perú, llevó a cabo un estudio sobre “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno

Perinatal”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Likert, aplicado previa firma del consentimiento informado. La conclusión fue que *“la mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo”*¹⁴.

Tineo Medrano, Gleny; el 2011, en Lima – Perú, realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2011”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 15 enfermeras (os). La técnica fue la encuesta y un formulario tipo Likert modificado, basado en la Escala de Satisfacción de Herzberg validado el 1959, aplicado previo consentimiento informado. La conclusión entre otros fue que; *“la*

satisfacción laboral de la mayoría de las Enfermeras es de media a alta, referido a que la distribución física del ambiente de la UCI dificulta el desarrollo de las actividades, la solidaridad es una virtud entre los compañeros, seguido de un significativo porcentaje referido a que la ventilación contribuye a desarrollar mejor el trabajo en la UCI, se practica el trabajo en equipo, y un mínimo porcentaje referidos a la iluminación del ambiente dificulta el desarrollo de las actividades de la Enfermera, se evidencia malas relaciones interpersonales entre los compañeros de la UCI”¹⁵.

Anaya Huamaní, Julissa Irma, el 2010, en Ica – Perú, realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-Es Salud Ica”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez Es Salud ICA. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo; método descriptivo de corte transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificado. La conclusión fue entre otras que; *“la mayoría del personal de enfermería del centro quirúrgico se encuentra satisfecho y medianamente satisfecho sobre su horario de trabajo, tendiente a insatisfecho. Esta apreciación es una información que nos indica que el personal trabaja con ciertas limitaciones en su horario debido a que la mayoría del personal de enfermería se encuentra inconforme. En cuanto a sus recursos dotados para el desarrollo se evidencia que la mitad de los encuestados se encuentran insatisfechos y solo un mínimo se encuentra satisfecho estas cifras son alarmantes ya que se debería contar con todo lo necesario para las intervenciones quirúrgicas”¹⁶.*

Bobbio Lucía y Ramos Willy, el 2010, en Lima – Perú, realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”. El objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple conformada por personal asistencial médico y no médico (75 médicos, 65 entre personal de enfermería y obstetricia y 87 técnicos de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada. La conclusión fue entre otras que; *“existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico”*¹⁷.

Urbina Baltodano Asunción Marcela y Luna Victoria Mori Flor Marlene; el 2009, en Trujillo – Perú, realizaron un estudio sobre; “Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo, con enfoque teórico conductista, basado en Herzberg, Maslow. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituido por 84 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron la escala de

satisfacción laboral de Núñez y calidad de vida profesional CVP 35 Sánchez. Las conclusiones entre otros fueron que: *“las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo; y con un nivel bajo, las de promoción profesional, presión en el trabajo. Las dimensiones con un nivel bueno de calidad de vida profesional son la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y la de bajo nivel, la carga de trabajo percibido. Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional”*¹⁸.

Por los antecedentes expuestos se puede evidenciar que existen estudios relacionados al tema; los que han permitido diseñar la estructura de la base teórica y la metodología. Siendo necesario realizar el estudio a fin de que a partir de los resultados permita reflexionar sobre los hallazgos y diseñar un plan de mejora continua de la calidad de atención dirigida a mejorar las condiciones laborales en el trabajador de salud que contribuya en fomentar e incrementar la satisfacción laboral y el logro de metas y objetivos personales, profesionales e institucionales.

2.2. BASE TEORICA

ASPECTOS CONCEPTUALES DE SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido definida de múltiples maneras por diferentes autores evidenciando que es un fenómeno en el que influyen muchas variables. En la actualidad los trabajadores en su centro laboral tienden a realizar diferentes actividades, pues además de que requiere interacción con los compañeros deben obedecer los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir los

estándares de desempeño, sobrevivir las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

El trabajador tiene una actitud específica frente a su propia labor basada en las creencias y valores; determinada conjuntamente por las características del puesto, así como por las percepciones que se tienen de su actividad. Brooke, Russell y Price nos indican que la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo ¹⁹.

Palma Carrillo, la define como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos ²⁰.

Para Blum Y Naylor, la satisfacción en el trabajo depende básicamente de lo que la persona desea del mundo y de lo que obtiene, siendo éste el resultado la suma total de la actitudes personales conceptuando a la moral como un factor de grupo, donde el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades así como de los beneficios obtenidos del ambiente que varían directamente con el grado con que satisfaga realmente las necesidades de un persona en su puesto, llevándolo a una plena satisfacción laboral ²¹.

Mientras que para Flores, la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la

satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo ²².

Por su parte Mac Farlin y Rice, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores. También adicionan, que la satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación ²³.

Así mismo Pérez, menciona que es un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo; proceso cambiante que podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno ²⁴.

Por ultimo Katz, dice que si alguien se halla contento con su empleo está recibiendo retroalimentación positiva, desarrollando destrezas y mejorando su desempeño. Los factores de insatisfacción son los que causan malestar, y son llamadas también factores de higiene, los cuales tiene relación al salario insuficiente, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas institucionales, supervisión, posición y seguridad en el puesto ²⁵.

Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella. Sin embargo, la satisfacción laboral es importante porque las personas permanecen una parte de sus vidas en sus

centros laborales. Además el grado de satisfacción impacta en la forma en cómo las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar y comunitario.

TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Dentro de ellas tenemos:

- ✓ Teoría de las características de la función: Hackman y Oldham, argumentan que la satisfacción laboral tiene que ver con las características que el sujeto va a ejecutar. Bajo este supuesto, estos autores presentan una serie de fundamentos para afirmar que es posible desarrollar ideales de organización del trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes y de la autonomía de la función. Así el trabajador será capaz de resolver problemas relacionados con su labor y obtener un feedback de las tareas ejecutadas, siendo motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas ²⁶.

Las características centrales del trabajo pueden inducir tres estados psicológicos. Por ejemplo la variedad del trabajo, la identidad y la tarea influyen en el significado que el individuo atribuye a su trabajo. A su vez, la autonomía contribuye al sentido de responsabilidad personal del sujeto por el trabajo que realiza, y el feedback refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo.

- ✓ Teoría de ajuste en el trabajo: Dawis y Lofquist (citado por Cavalcante) mencionan que la satisfacción laboral se presenta en función de dos tipos de correspondencia:

La primera es el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos denominar el “resultado satisfactorio” desde el punto de vista laboral ²⁷.

El segundo es el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como se puede observar, en este caso, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de los trabajadores.

Bajo esta perspectiva, la teoría señala que existen tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral.

- ✓ Teoría de Satisfacción de facetas: Lawler, señala que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad que se perciba de ellas. Esto quiere decir que se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal. Por tanto, la satisfacción constituye una discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene ²⁸.

La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del trabajo, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que

identifica como referentes. La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por los resultados de los demás trabajadores.

El concepto de discrepancia no depende únicamente de un proceso de comparación intrapersonal, sino que depende también de un proceso de comparación social con las personas relevantes del contexto.

TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Herzberg, identificó tres tipos diferentes de satisfacción laboral ²⁹ estas son:

- ✓ En primer lugar existen elementos **intrínsecos** de satisfacción que provienen de dos fuentes: el placer que surge de participar en una tarea (placer de función) y la sensación de realización que se experimenta al alcanzar los modelos sociales de éxito y la realización personal de poder alcanzar objetivos por el propio esfuerzo.
- ✓ En segundo lugar, hay factores **concomitantes** de satisfacción que están relacionados con las condiciones físicas y psicológicas del trabajo; éstas incluirán trabajar en una planta limpia y airada, obtener muchos beneficios adicionales, disfrutar con compañeros de trabajo afines, estar empleado en una empresa preocupada por el bienestar de sus trabajadores, entre otros.

- ✓ En tercer lugar hay satisfacciones **extrínsecas** que contribuyen las recompensas concretas del trabajo, por ejemplo los salarios y las bonificaciones.

Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- ✓ Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- ✓ Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- ✓ Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.
- ✓ Existen muchas evidencias de que los empleados satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud y en especial las enfermeras porque son las responsables de facilitar estilos de vida saludable en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales ³⁰.

- **Años de carrera profesional:** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.
- **Expectativas laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización.

La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el

deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas ³¹.

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

- ✓ Reto del trabajo
- ✓ Sistema de recompensas justas
- ✓ Condiciones favorables de trabajo
- ✓ Colegas que brinden apoyo

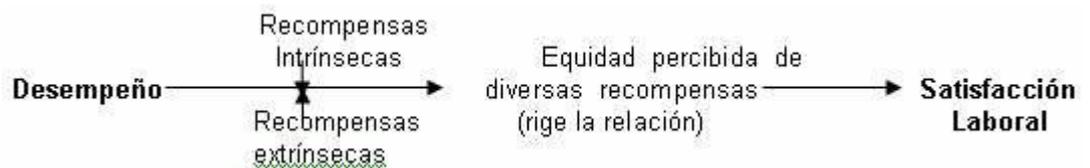
CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tanto la salud física, como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como trastornos en el sueño, dolencias cardiovasculares, y jaquecas entre otras molestias. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés.

La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos. De hecho algunos informes sugieren que los empleados satisfechos viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que un empleado feliz parece gozar de mejor salud.

Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas.

Una de las relaciones más importantes en el campo del comportamiento organizacional es la relación satisfacción laboral y desempeño. Las ideas más recientes sobre esta relación aparecen reflejadas en la siguiente figura:



CAUSAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios, entre otros.

Perry, especifica que entre las causas que producen satisfacción laboral ³² se tienen:

- ✓ Reconocimiento: la mayoría de los trabajadores quieren y buscan el reconocimiento; en realidad consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

- ✓ Buen ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- ✓ Competencia de la dirección: es decir sí la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- ✓ Seguridad en el empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

Insatisfacción laboral

Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la institución como la propia persona.

Flores, refiere que el grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción; tales como la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa.

Por su parte Muñoz, menciona que la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización

que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas³³.

Mientras que Robbins, entiende que una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Nos explica cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción³⁴.

- ✓ Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- ✓ Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- ✓ Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- ✓ Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Para muchos profesionales el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través de su trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacción donde el profesional encuentra cubierta sus expectativas o deseos de progresar. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los profesionales ven mermadas sus posibilidades de expansión.

Por lo mencionado anteriormente debemos tener en cuenta que los profesionales de enfermería en muchos de los casos se encuentran ante horario incompatible con la vida familiar, condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros, jefes u otro personal de salud. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que el enfermero se sienta insatisfecho profesionalmente. Esta respuesta negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona.

CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

La insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento del personal y de la productividad, por lo que las instituciones de salud deben tratar que sus trabajadores se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que labores en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Ya que los ambientes ruidosos, calurosos, congestionados, problemáticos o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por la actividad que realiza, que puede llegar a desarrollar una apatía incumpliendo con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad, estrés y en caso extremo llegar a desarrollar una depresión.

FACTORES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

Dentro de las diferentes teorías de la satisfacción e insatisfacción laboral se encuentran diversos factores como:

- **Ausentismo.** Múltiples estudios concluyen que la insatisfacción conduce al ausentismo. El ausentismo se manifiesta en enfermedades, problemas familiares, entre otros. Este fenómeno genera sobrecarga laboral en los compañeros, aumento de estrés, cansancio físico, alteración en las capacitaciones programadas, suspensión de vacaciones, malestar en el personal por reubicación con el fin de cubrir necesidades en los diferentes perjudicando la atención al paciente. Un motivo es el clima en el trabajo, las actividades ajenas a la institución, por enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, entre otros. Algunas organizaciones sin proponérselo estimulan el ausentismo. Por ejemplo, la política de pagar los días no trabajados. Para evitar este problema se debe de fomentar una cultura contra el ausentismo, para que las personas actúen de otro modo.

- **Rotación.** La rotación tanto como el ausentismo presenta una correlación moderadamente fuerte con la insatisfacción laboral. Esta demanda mayores gastos en selección de personal y capacitación, afecta la productividad y las relaciones interpersonales. No toda rotación o retiro voluntario de la persona es atribuible a la insatisfacción laboral, existen otras causas. Por ejemplo, en una situación de recesión, la rotación tiende a bajar porque hay menor posibilidad de encontrar otro empleo. La rotación es mínima, aunque el nivel de satisfacción sea bajo. Otra razón radica en el proceso que se da después que se experimenta la insatisfacción. Cuando la persona decide retirarse, la búsqueda de empleo puede tomarle varios meses. En el transcurso de ese periodo, pueden cambiar las condiciones del trabajo y ya no causar insatisfacción. Por lo

tanto, desaparece la voluntad de retirarse. En este caso la insatisfacción no ha producido la rotación esperada.

- Salud de la persona. Varios estudios han demostrado que las personas que califican sus trabajos como insatisfactorios suelen padecer de múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos. E incluso es predictor de los años de vida de una persona, más que sus condiciones físicas o el uso de tabaco, aunque es posible que intervenga una tercera variable. En conclusión se puede suponer que existe una relación interactiva entre salud física y mental de la persona y la satisfacción laboral; aunque esta área debe ser más investigada.
- Abandono. La conducta dirigida a salir de la organización. Incluye la búsqueda de otro empleo o renuncia. Diversos estudios realizados en personal de enfermería nos confirman que el estrés está fuertemente asociado con efectos adversos para la salud evidenciándose en el alto grado de agotamiento emocional y por ende el desgaste profesional ocasionado abandono parcial o definitivo de su labor. Producto de la falta de un horario fijo, la inadecuada dotación del personal, la precariedad en el trabajo, la dificultad de obtener permisos para estudios, maternidad y paternidad, la sobrecarga de trabajo, los recursos inadecuados y los factores ambientales.
- Negligencia. La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores. La práctica profesional de enfermería por ser una actividad humana, y ser

limitados los humanos en sus conocimientos y en su condición humana está expuesta a eventuales resultados adversos. El enfermero tiene el deber de brindar una atención óptima, oportuna, cálida, cuidadosa y continua. Si bien son múltiples las causas por las cuales se denuncia por mala práctica, la mayoría no corresponden a actos sanitarios negligentes es por ello la necesidad de conocer y entender su propia práctica de adiestramiento en servicio, tanto como las normas de atención que han sido establecidas por las instituciones y sus servicios para prevenir y responder apropiadamente ante este tipo de denuncias.

Robbins, menciona que la conducta de abandono y negligencia abarca las variables de rendimiento, productividad, ausentismo y rotación perjudicando a la institución. Sin embargo las conductas constructivas permiten tolerar las situaciones desagradables o revivir una experiencia laboral satisfactoria. De esta manera existen mecanismos que permiten al personal insatisfecho seguir en sus empleos. Es el caso de los empleados sindicalizados, que negocian y actúan para mejorar la situación.³⁵

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción.

- ✓ El primero consiste en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores.

- ✓ El segundo enfoque consiste en trasladar a los obreros a otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral. Esta perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo.
- ✓ El tercer enfoque consiste en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Según Palma Carrillo, la satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones ³⁶.

- **Condiciones Físicas y/o Materiales.** Está dado por todos los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y constituye como facilitador de la misma. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación, la iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Según el Art. 9 (inciso d) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

- **Beneficios Laborales y Remunerativos.-** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. Los sistemas de recompensas tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se puede adquirir otros valores. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puedan afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Según el Art. 9 (inciso e) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera debe percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial

proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda. Las guardias diurnas y nocturnas cualquiera sea su modalidad serán remuneradas.

- **Políticas Administrativas.**- Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

Según el Art. 52 del Código de ética y deontología del colegio de Enfermeras(os) del Perú, la enfermera(o) que accede a cargos directivos o de responsabilidad administrativa debe ser líder, imparcial y tratar con corrección y justicia a sus colegas aún en casos de discrepancia.

- **Relaciones Sociales:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Las buenas relaciones sociales o interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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

Según el Art. 43 del Código de ética y deontología del colegio de Enfermeras(os) del Perú, la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético. Así mismo de los otros miembros del Equipo de Salud, respetando las funciones que a cada uno le compete.

- **Desarrollo Personal.**- Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento.

Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. “Un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”, “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que deben tener son: trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

Según el Art. 16 de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera tendrá la opción de continuar estudios de especialización en las diferentes áreas de Enfermería aprobados por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú.

- **Desempeño de Tareas.** La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo

se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Según el Art. 7 (enciso c) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera deben brindar un cuidado integral basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria.

- **Relación con la Autoridad.** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que éstos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO (A)

La práctica de la enfermería ha demostrado que para brindar una mejor atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso humano calificado, indispensable para atender las necesidades de los enfermos dentro de la institución ³⁷.

Las(os) enfermeras(os) cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar, elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución.

Durante los últimos tiempos el personal de enfermería manifiesta descontento por ciertas condiciones laborales, observándose constantemente que entre el personal surge manifestaciones de cansancio físico, mental, fatiga, estrés, dolores musculares, responsabilidad en el hogar, entre otros. A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente. Es así que la Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social.

CENTRO QUIRÚRGICO

Según el MINSA, el Centro Quirúrgico es el conjunto de ambientes, cuya función gira alrededor de las salas de operaciones y que

proporciona al equipo quirúrgico las facilidades necesarias para efectuar procedimientos quirúrgicos en forma eficaz, eficiente y en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones³⁸.

Es un espacio cerrado de circulación restringida, la cual prestar atención a los pacientes que requieren un procedimiento quirúrgico programado y/o emergente garantizándoles que este sea libre de gérmenes. Su objetivo es garantizar el mayor índice de seguridad, confort y eficiencia, para facilitar las actividades del personal médico, enfermero, entre otros y ofrecer al paciente un servicio eficiente y de alta calidad.

El proceso quirúrgico se lleva a cabo desde que el paciente se encuentra hospitalizado para ser intervenido y hasta el paciente recobra el conocimiento después de la cirugía. Las funciones que desempeñan el personal de enfermería en el quirófano son muy importantes ya que tienden a seguir normas asépticas por consecuencia mantener la seguridad del paciente.

Según el organigrama estructural del Hospital Nacional “Dos de Mayo” (Aprobado R.M. N° 696-2008/MINSA – 07-10-08) estas son las áreas del centro quirúrgico con sus respectivas dependencias:

El Servicio de Centro Quirúrgico. Unidad orgánica encargada de realizar la atención especializada de anestesia, analgesia y reanimación a los pacientes en las etapas pre-operatoria e intra-operatoria, los procedimientos más frecuentes que se realizan son la apendicectomía, biopsia, cesáreas, colecistectomía, bypass, legrado, desbridamiento (heridas, quemaduras o infecciones), histerectomía, mastectomía, colectomía, prostatectomía, entre otros. La técnica

quirúrgica puede ser abierta para la extirpación de órganos y técnica que no requiere una incisión amplia entre ellos se encuentra la laparoscopia, endoscopia, broncoscopia, artroscopia, gastroscopia, cistoscopia, sigmoidoscopia, entre otros. Esta unidad depende del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico. En esta área generalmente la preparación del paciente es llevada a cabo por la enfermera circulante (función principal es vigilar que el quirófano reúna las condiciones adecuadas antes de la llegada del paciente) y el quirófano es preparado por la enfermera instrumentista (función principal es proporcionar todo el material necesario para la intervención quirúrgica).

El Servicio de Recuperación. Unidad orgánica encargada de realizar la atención especializada de anestesia, analgesia y reanimación a los pacientes en la etapa post-operatoria, procedimientos de emergencia, terapia del dolor y reanimación cardiovascular; así como de la organización y funcionamiento de las unidades de Recuperación post-anestésica; depende del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico. En esta área la enfermera tiene la función de identificar los signos que manifiesta el paciente, anticiparse y prevenir complicaciones post-operatorias. Además de cubrir sus necesidades y/o problemas hasta lograr su recuperación por completo de la anestesia.

El Servicio de Central de Esterilización. Unidad orgánica encargada de ejecutar las acciones y procedimientos técnicos que aseguren la asepsia y esterilización del material e instrumental que se utiliza en la institución para la atención de los pacientes; depende del Departamento de Enfermería. En esta área la enfermera tiene las funciones de coordinar y ejecutar los procesos de esterilización y

desinfección así mismo supervisar el uso correcto de controles (físicos, químicos, biológicos) mediante el Programa de Aseguramiento de Esterilización y Programa de Control de Calidad.

ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO

Enfermería como profesión social responsable del cuidado de las necesidades humanas está obligada a desarrollar la mayor tecnificación de la atención, el desarrollo de técnicas y procedimientos invasivo y no invasivos que respondan a los requerimientos de los pacientes sanos o enfermos, perfeccionamiento de las tecnologías propias de enfermería, de tal manera pueda responder con eficiencia, eficacia y oportunidad en el ámbito de la atención preventiva, recuperativa y de la rehabilitación ³⁹.

Dentro de este contexto la enfermería en Centro Quirúrgico abocado al planeamiento, organización, ejecución y evaluación de la atención perioperatoria del paciente quirúrgico. Dada la particularidad de la atención en quirófano, el enfermero desarrolla la función de enfermero circulante e instrumentadora dentro de la cirugía convencional y la cirugía mínimamente invasiva. Por consiguiente no solo es responsable de los cuidados sino de otras actividades muy importantes y está obligada a desarrollar la mayor tecnificación de la atención, acorde al avance científico mundial que responda a los requerimientos de los pacientes. Esto exige un análisis reflexivo y crítico de la práctica profesional; considerada necesaria e imprescindible para responder a los retos, garantizando la calidad y calidez del cuidado. El enfermero quirofanista es un profesional especialista responsable de conservar la integridad, seguridad y eficacia durante el manejo del instrumental y material estéril durante la intervención quirúrgica. Ello demanda el

desarrollo de visión adecuada, agilidad y rapidez, conocimiento y dominio de cualquier tipo de cirugía, temperamento estable y capacidad de trabajo bajo altas presiones ⁴⁰.

Al respecto Lema Morales, Julia; sostiene que uno de los indicadores del desarrollo de una disciplina como profesión es el cuerpo de conocimientos científicos propios que le proporcionan su fundamento, el sostén de su praxis. Retomando esta perspectiva enfermería con un cuerpo de conocimientos y praxis independiente, interdependiente y dependiente modela su desarrollo profesional en función a la realidad sanitaria del país y el crecimiento incesante de la ciencia, tecnología y bioingeniería. Pero dada la amplitud del campo profesional en función al objeto de atención de las necesidades y/o problemas del hombre surge el trabajo especializado como una forma de potencializar y optimizar la Atención de Enfermería ⁴¹.

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

Satisfacción Laboral del Enfermero(a).- Es la respuesta expresada del profesional de enfermería del centro quirurgico, en torno a la sensación de bienestar, complacencia, logro de objetivos y/o necesidades que experimenta durante la labor que desempeñan o realizan en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas, relación con la autoridad. El cual fue obtenido a través de una escala de Satisfacción laboral elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo (2004) , y valorado según la Escala de Estanones en alto, medio y bajo.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO, METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es de tipo cuantitativo, porque se asignó un valor numérico a la variable de estudio; nivel aplicativo en razón a que se derivó de la realidad para modificarla; método descriptivo simple de corte transversal, ya que permitió presentar la información tal y como lo obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Nacional Dos Mayo, órgano desconcentrado de la Dirección de Salud V Lima Ciudad, perteneciente al Ministerio de Salud. Ubicado en la zona de los Barrios Altos, Cdra. 13 Av. Grau, Cercado de Lima. Es el primer centro hospitalario público peruano, considerado como el Primer Hospital del Perú y de América. Fue fundado a iniciativa del Cabildo de la Ciudad de Lima en el año 1538 con el nombre de Nuestra Señora de la Concepción; en el año 1553 cambió de nominación a Hospital Real de San Andrés y desde 1875 se denomina Hospital Nacional Dos de Mayo, desde sus inicios recibe pacientes que proceden de diferentes estratos socioeconómicos y culturales.

Brinda atención en los servicios de hospitalización, consulta externa y emergencia a la población, durante las 24 horas al día, siendo los

turnos rotativos en los siguientes horarios de 7:30 am. – 7:30 pm (diurno) y de 7:30 pm. – 7:30 am (nocturno).

La Unidad de Centro Quirúrgico, cuenta con capacidad para 10 salas de operaciones. Realiza la atención especializada de anestesia y analgesia en las etapas preoperatoria y postoperatoria, procedimientos de emergencia, terapia del dolor, reanimación cardiorrespiratoria y gasoterapia a los pacientes; así como de la organización y funcionamiento de las unidades de recuperación postoperatoria.

3.3. POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por todos los profesionales de Enfermería en los servicios de SOP, Recuperación y Central de esterilización; siendo un total 53 enfermeras que laboran en los respectivos servicios.

3.4. MUESTRA Y MUESTREO

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico de proporciones para población finita con una confiabilidad del 95% (1.9614) y un error muestral del 0.10%, quedando conformado por 34 profesionales de Enfermería. (Anexo D)

3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.5.1. Criterios de Inclusión

- Enfermeros (as) asistenciales que laboran en los servicios del centro quirúrgico (SOP, recuperación, central de esterilización), con experiencia laboral de un año a más.

- Enfermeros (as) que acepten participar en dicho estudio.

3.5.2. Criterios de Exclusion

- Enfermeros (as) que desempeñen cargo administrativo, licencia por enfermedad, embarazo, vacaciones y pasantías.
- Enfermeros (as) que no han completado el instrumento.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento una escala de satisfacción laboral, elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (SL- SPC), aplicado y validado en el año 2004 a 1393 trabajadores en una empresa de Lima Metropolitana, que consta de 36 afirmaciones entre positivas y negativas con cinco alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, desacuerdo y totalmente desacuerdo. El instrumento cuenta con las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (Anexo B).

3.7. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la implementación del estudio, se llevó a cabo los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo, con el fin de solicitar la autorización y las facilidades para ejecutar el estudio. Posteriormente se realizaron las coordinaciones pertinentes con la enfermera jefe de centro quirúrgico a

fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando un promedio de 20 a 30 minutos para su aplicación, previo consentimiento informado, el cual se llevó a cabo entre los meses de y Noviembre y Diciembre del 2015. Luego de la recolección de datos, estos fueron procesados mediante el uso del programa de Excel previa elaboración de la Tabla de Códigos asignándole un valor de 1 a 5 a las proposiciones negativas y de 5 a 1 a las proposiciones positivas. (Anexo E).

Proposición positiva		Proposición negativa	
Totalmente de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	4	De acuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2	En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo	5

Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva, considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se aplicó la estadística descriptiva, la frecuencia absoluta, porcentajes y la escala de estacionones valorando la variable en alto, medio y bajo. (Anexo G).

Satisfacción laboral	Intervalo
Alto	136 - 180
Medio	116.603 – 135.336
Bajo	36 - 116

3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para ejecutar el estudio se tomó en cuenta las consideraciones éticas básicas sobre el consentimiento informado a los profesionales de enfermería respetándose el principio de autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia. Asimismo se solicitó el consentimiento de los participantes manteniéndose el anonimato y la confidencialidad de los datos. (Anexo C)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

Luego de haber realizado la recolección de datos, estos fueron procesados y presentados en gráficos y/o tablas para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Así tenemos que:

4.1. RESULTADOS

Sobre los datos generales, del 100% (34); 32.4% (11) tienen entre 31 a 35 años, 29.5% (10) tienen entre 36 a 40 años, 20.5% (7) tiene entre 25 a 30 años y 17.6 % (6) tienen más de 40 años; 85.3% (29) son de sexo femenino y 14.7% (5) masculino; 35.3% (12) tienen de 11 a 20 años de servicio, 32.4% (11) tienen de 5 a 10 años, y 23.5% (8) tienen de 1 a 4 años; 58.8% (20) pertenecen a SOP, 26.4% (9) recuperación y 14.8% (5) central de esterilización; 55.9% (19) son nombrados, 35.3% (12) contratados y 8.8% (3) son CAS; 44.1% (14) son casados, 35.3% (12) solteros, 14.8% (5) convivientes, 2.9% (1) separado, y 2.9% (1) divorciado; 58.8% (20) presenta especialidad, 26.4% (9) licenciatura y 11.9% (4) grado de magister. (Anexo H).

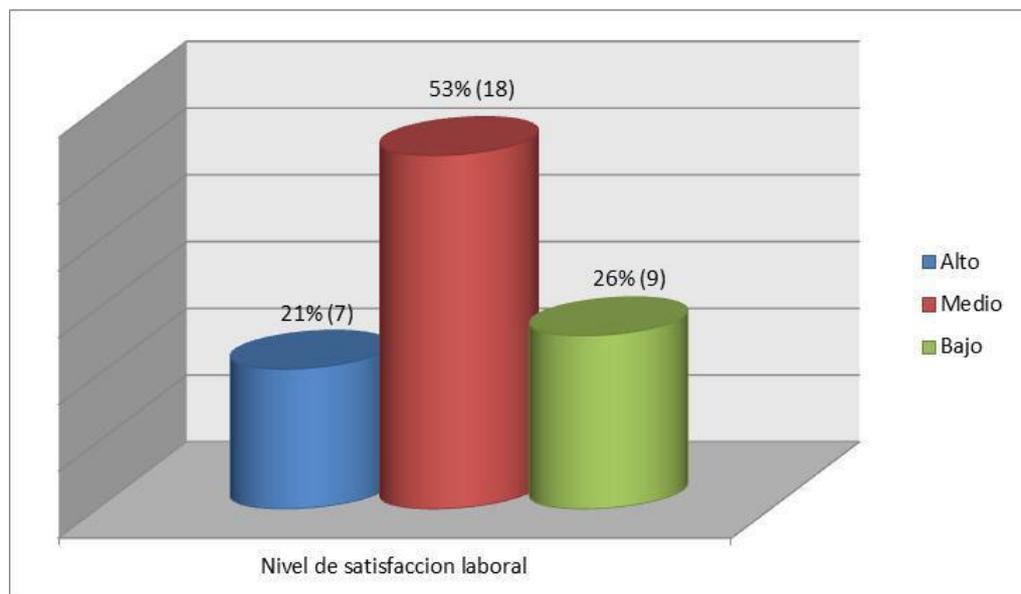
Por lo que podemos evidenciar que la mayoría de profesionales de enfermería que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo pertenecen a la edad adulta ya que tienen entre 31 a 35 años, de sexo femenino, tienen de 11 a 20 años trabajando en el servicio, son nombrados y contratados, casados, solteros y convivientes; con especialidad; y pertenecen a SOP y recuperación.

GRÁFICO Nº 1

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO

LIMA – PERÚ

2015

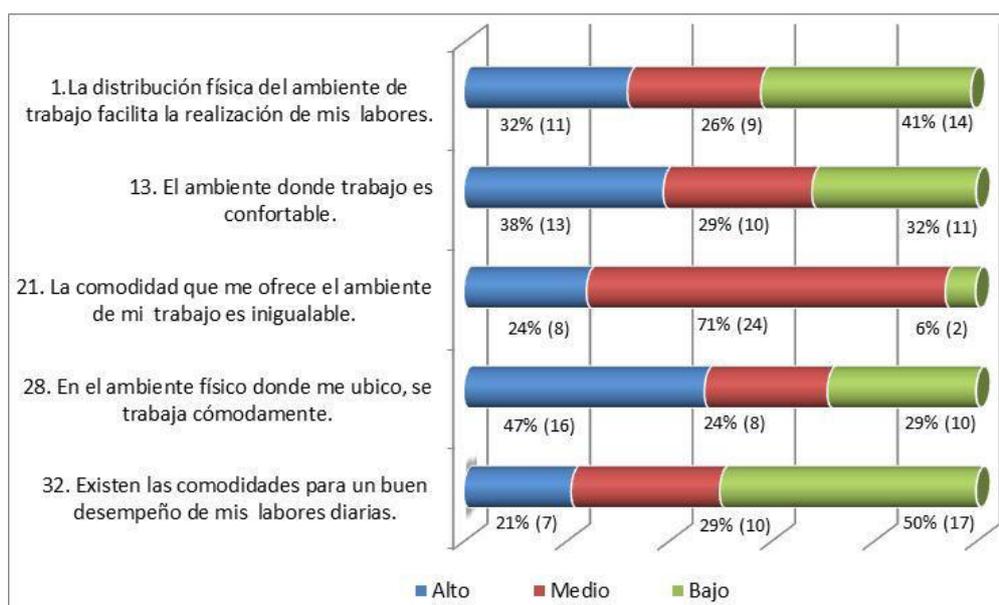


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Respecto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo; del 100% (34), 53% (18) refieren que es medio, 26% (9) bajo y 21% (8) alto. (Anexo I). Los aspectos de satisfacción media están dados por que 47% (16) manifiesta que el sueldo que recibe es bajo en relación a la labor que realizan, 44% (15) sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; lo bajo ya que 24% (8) menciona que el horario de trabajo les resulta incómodo, 24% (8) dicen que es grata la disposición con su jefa cuando le consultan sobre el trabajo; y lo alto porque 29% (10) se sienten complacidos con la labor que realizan. (Anexo K, L, M, N, O, P, Q).

GRAFICO N° 2

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

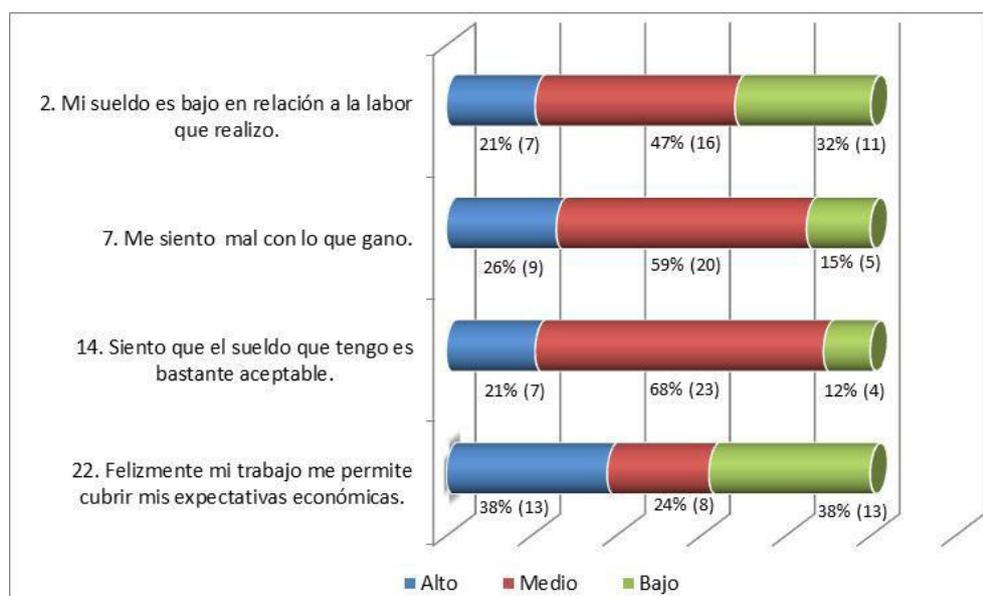


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

En cuanto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o material según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 53% (18) es medio, 24% (8) alto y 24% (8) bajo. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 71% (24) manifiestan que la comodidad que le ofrece la institución en algunos casos es inigualable y 29% (10) que el ambiente donde trabajan es confortable; lo alto porque 47% (16) en el ambiente físico donde se ubica se trabaja cómodamente; y lo bajo porque 50% (17) expresan que existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias y 41% (14) que la distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores. (Anexo K).

GRÁFICO Nº 3

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

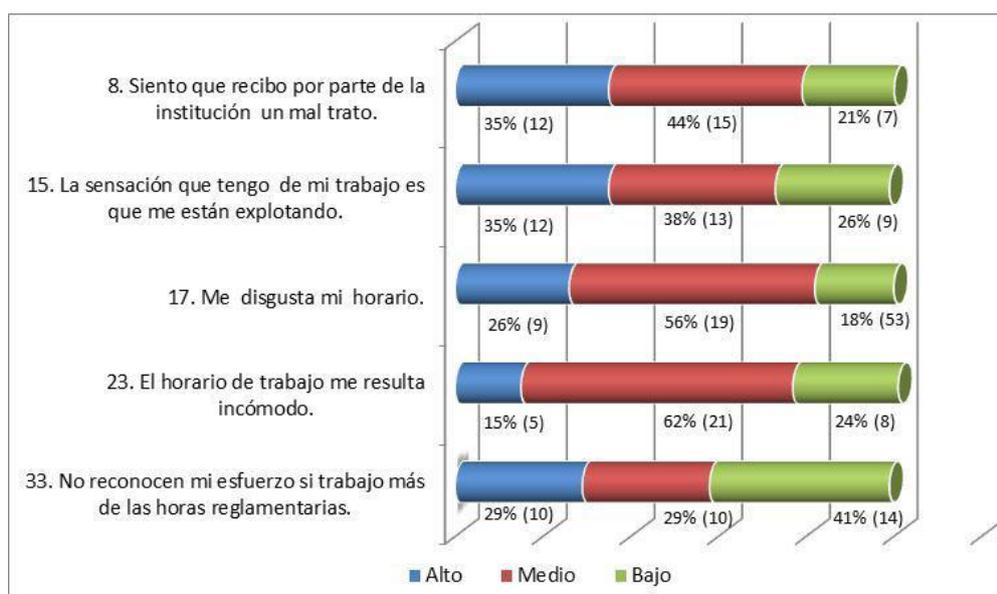


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Acerca de la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 71% (24) es medio, 26% (9) alto y 3% (1) bajo. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 68% (23) sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable, 59% (20) se sienten mal con lo que ganan; lo alto porque 38% (13) expresan que felizmente el trabajo le permite cubrir con sus expectativas económicas; y lo bajo porque 32% (11) refieren que el sueldo es bajo en relación a la labor que realiza. (Anexo L).

GRÁFICO Nº 4

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

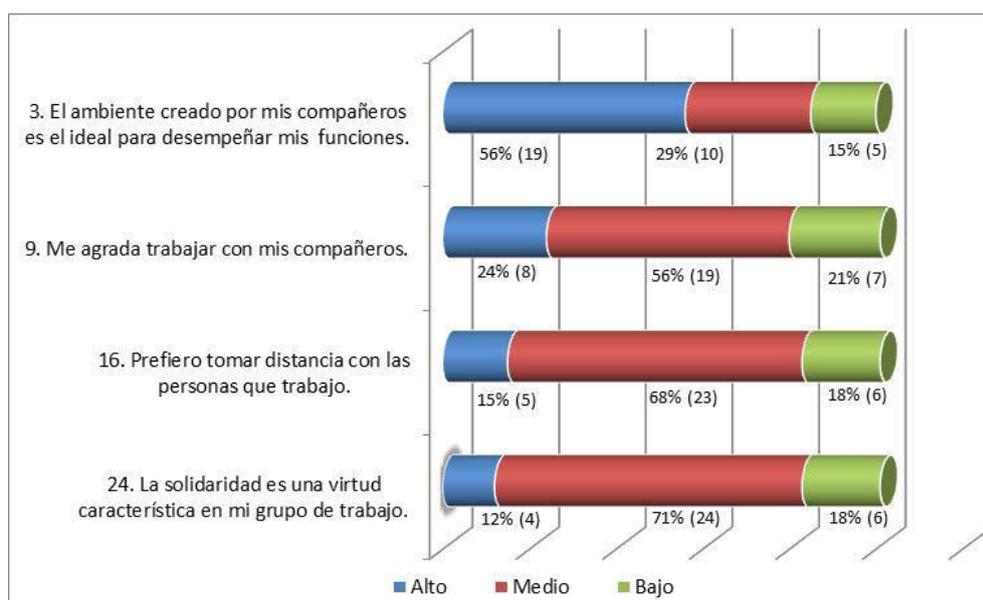


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Sobre la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión políticas administrativas según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 68% (23) es medio, 18% (6) bajo y 15% (5) alto. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 62% (21) dicen que el horario de trabajo en algunas ocasiones le resulta incómodo, 56% (19) le disgusta el horario; lo bajo ya que 41% (14) no reconocen en el trabajo cuando trabajan más de las horas reglamentarias; y lo alto porque 35% (12) sienten que reciben por parte de la institución un mal trato y 35% (12) tienen la sensación de que el trabajo le está explotando. (Anexo M).

GRÁFICO Nº 5

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

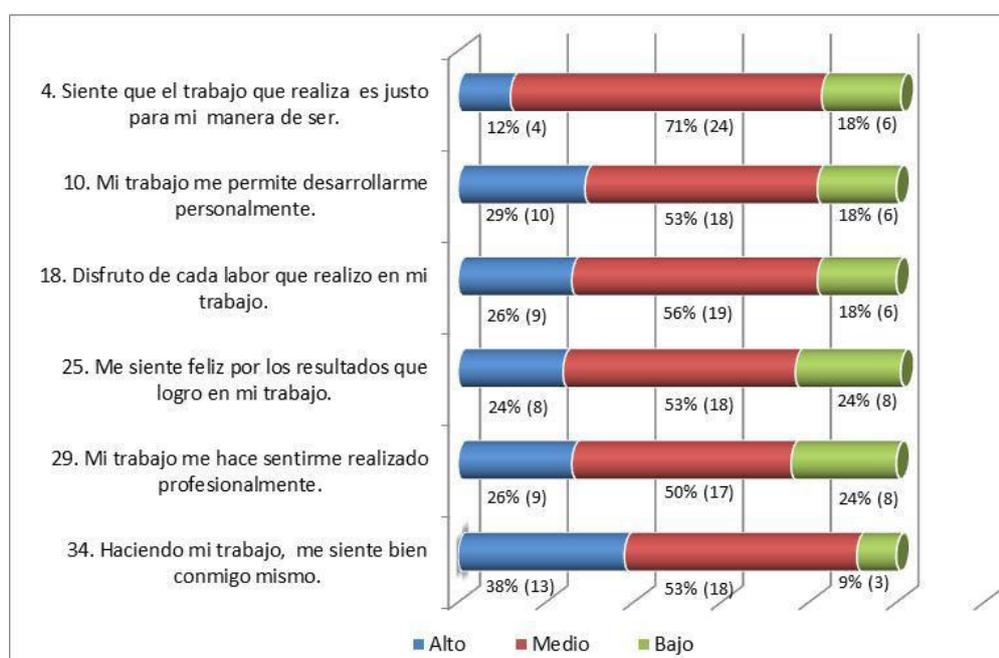


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Respecto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión relaciones sociales según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 71% (24) es medio, 24% (8) bajo y 6% (2) alto. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 71% (24) mencionan que la solidaridad es una característica en su grupo de trabajo, 68% (23) prefiere tomar distancia con las personas que trabaja; lo bajo ya que 21% (7) le agrada trabajar con sus compañeros; y lo alto porque 56% (19) piensan que el ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones. (Anexo N).

GRAFICO N ° 6

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

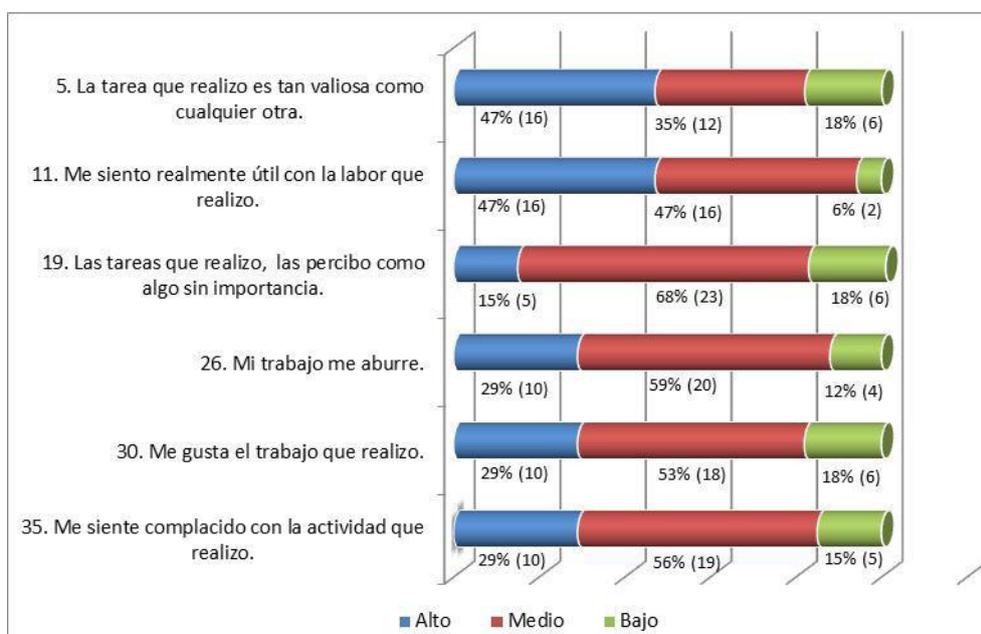


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNMD - 2015

En cuanto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desarrollo personal según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 71% (24) es medio, 18% (6) alto y 12% (4) bajo. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 71% (24) manifiesta que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, 56% (19) disfruta de cada labor que realiza en su trabajo; lo alto porque 38% (13) se siente bien consigo mismo haciendo su trabajo, 29% (10) en su trabajo le permiten desarrollarse personalmente; y lo bajo ya que 24% (8) refiere sentirse feliz por los resultados que logra en su trabajo. (Anexo O).

GRAFICO N° 7

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

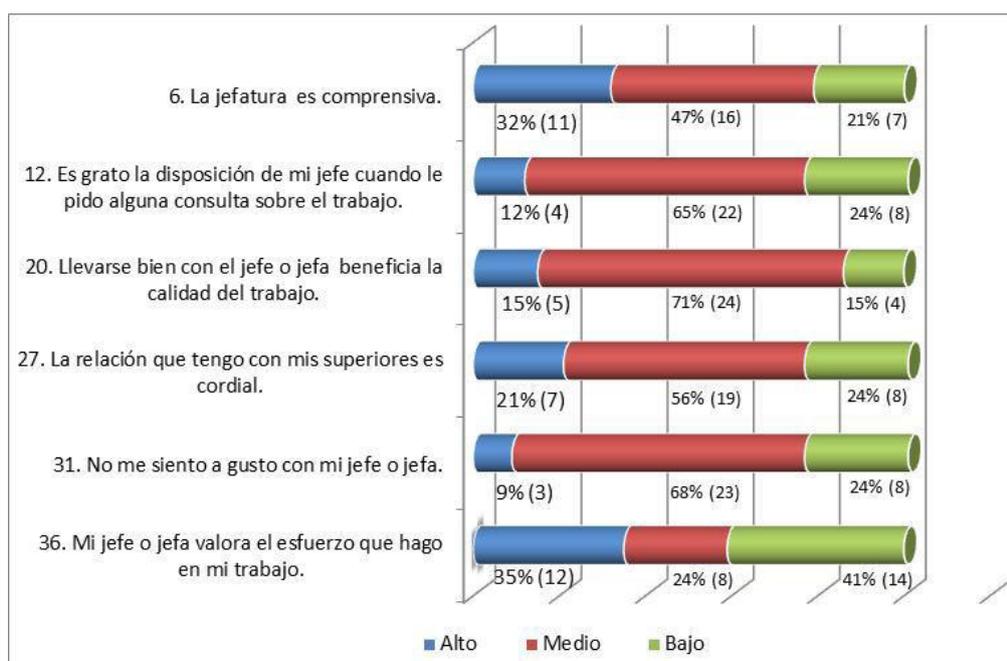


Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Acerca de la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desempeño de tareas según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 71% (24) es medio, 21% (7) alto y 9% (3) bajo. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 68% (23) refiere que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, 59% (20) su trabajo lo aburre, lo alto porque 47% (16) la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra, 47% (16) se siente útil con la labor que realiza; y lo bajo ya que 18% (6) le gusta el trabajo que realiza. (Anexo P).

GRAFICO N° 8

SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD SEGÚN ÍTEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015



Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

Sobre la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desempeño de tareas según ítems en el Hospital Dos de Mayo, del 100% (34), 76% (26) es medio, 15% (5) bajo y 9% (3) alto. (Anexo J). Los ítems de satisfacción media 71% (24) manifiesta llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo, 68% (23) no se siente a gusto con la jefatura; lo bajo ya que 41% (14) refiere que la jefa valora el esfuerzo que realiza en el trabajo, 24% (8) la relación que tienen con sus superiores es cordial; y lo alto porque 32% (11) menciona que la jefatura es comprensiva. (Anexo Q).

4.2. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral, según lo planteado por Flores (1996) se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, ambiente físico, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, entre otros. Es decir se caracteriza por la percepción que tiene el personal de su propio trabajo, cuando experimentan cierto bienestar y complacencia por el trabajo que desempeñan y que está acorde a las necesidades y sus expectativas o aspiraciones; el cual depende de ciertos factores laborales tales como la relación con la autoridad, el salario, el reconocimiento, las oportunidades de ascenso, la edad, entre otras.

Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud, es uno de los indicadores que interviene en la calidad asistencial, es decir es un producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene.

Al respecto Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd; (2012) concluyo en su estudio que *“en general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. Sin embargo la insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Los ítems que alcanzaron bajos puntajes de satisfacción fueron la labor bajo presión y la satisfacción personal por el trabajo”*. Del mismo modo Monteza Chaduvi, Nancy Elizabeth; (2012) concluyo que *“la satisfacción laboral se ubica en un nivel medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de mejoramiento del ambiente donde realizan su trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficiente,*

las debilitadas relaciones y las situaciones administrativas que son inestables para la profesión, sin embargo se pudo observar un predominio de los beneficios sociales y remunerativos". Según los datos obtenidos en el estudio en torno al nivel de satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo; la mayoría expresa que la satisfacción es de media a bajo debido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; que el horario de trabajo les resulta incómodo, pero que es grata la disposición con su jefe cuando le consultan sobre el trabajo; seguido de un menor porcentaje significativo que refiere que la satisfacción es alta porque dicen que se sienten complacidos con la labor que realizan; lo cual puede repercutir negativamente en la calidad de atención que se brindan al usuario, por lo que es importante que las organizaciones proporcionen las condiciones laborales adecuadas orientadas a brindar la satisfacción necesaria al profesional para lograr un buen desempeño a nivel individual y colectivo.

En cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, la satisfacción laboral o insatisfacción; no depende solo de la naturaleza del trabajo, sino también de las expectativas que tienen los individuos de lo que su trabajo debe proporcionar, el cual está relacionado con las condiciones laborales con que cuenta la institución, el reconocimiento y la responsabilidad que asume el profesional de enfermería en el cumplimiento de su labor. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que las condiciones de trabajo son factores del medio, presentes en el ambiente de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción e influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Debido a esto y según el Art. 9 de la Ley del Trabajo de la

Enfermera(o), la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

En ese sentido el estudio realizado por Alva Salas (2012) en el Instituto Nacional Materno Perinatal concluyo *“que el profesional de enfermería presentan un nivel de satisfacción de media a baja dado porque el lugar donde trabajan es confortable, y un mínimo porcentaje alta porque el ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores”*. Por los datos obtenidos en el estudio en torno al nivel de satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o material según ítems, podemos evidenciar que la mayoría refieren que es medio a alto ya que manifiestan que la comodidad que le ofrece la institución en algunos casos es inigualable, el ambiente es confortable, el ambiente físico donde se trabaja es cómoda; seguido de un mínimo porcentaje considerable que expresan que es bajo porque existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias y que la distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores; lo cual puede predisponer de alguna manera a mediano o largo plazo a que pueda repercutir en la calidad de atención y por ende en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Acerca de la dimensión beneficios laborales y remunerativos que interviene en la satisfacción laboral la Ley del Trabajo de la Enfermera(o) en el Art. 9 hace referencia a que la enfermera debe percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda.

Este factor motiva al personal a establecer un fuerte vínculo con la organización y la productividad. Torres Barrera (2008) en un estudio realizado en una unidad médica concluyó que *“el 62% del profesional de enfermería presenta moderada satisfacción y el 3% una baja satisfacción en la categoría remuneración representado por el pago monetario que recibe el trabajador de acuerdo a su servicio”*. En cuanto a los datos obtenidos en el estudio acerca de la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, la mayoría manifiesta satisfacción media a alta, referida a que el sueldo que perciben es bastante aceptable, se sienten mal con lo que ganan, expresan que les permite cubrir sus expectativas económicas; mientras que un mínimo porcentaje expresan que es baja ya que el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan; lo que puede de alguna manera repercutir en el desempeño de su trabajo y puede incrementarse si es que no existe un plan de incentivos, estímulos y reconocimiento a la labor realizada conllevándole a insatisfacción laboral que puede afectar su desempeño laboral y la calidad de atención al usuario de los servicios de salud.

Las políticas administrativas en el marco de la satisfacción laboral está referido a las normas existentes en relación al horario de trabajo y el reconocimiento a las horas extras además de las reglamentarias, las relaciones sociales con respecto al trabajo con sus compañeros y al entorno laboral para favorecer el desarrollo personal y el desempeño profesional, el cual repercute de alguna manera en la satisfacción laboral comprendido por las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional. En ese aspecto Vásquez Sosa, Sheila Melissa (2007), en su estudio concluyó que *“la satisfacción laboral según el 54% de las/os profesionales de*

Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual las políticas administrativas". Por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio sobre satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas; la mayoría expresa una satisfacción de medio a bajo porque manifiestan que el horario de trabajo en algunas ocasiones le resulta incómodo, le disgusta su horario; y no reconocen el trabajo cuando realizan más horas de las reglamentarias, seguido de un mínimo porcentaje significativo de enfermeros que expresaron satisfacción alta porque reciben un mal trato de parte de la institución, y tienen la sensación de que el trabajo los está explotando; lo que de alguna manera puede repercutir en la satisfacción laboral que experimentan los profesionales de enfermería, ya que pueden experimentar que la falta de un reconocimiento institucional por parte de los jefes inmediato superiores a través de una mejora de las condiciones laborales y la existencia de un plan o programa de incentivos, reconocimiento y estímulos puede afectar en el desempeño laboral y en el logro de sus expectativas personales y profesionales.

En cuanto a la dimensión relaciones sociales en el ámbito de satisfacción laboral; la solidaridad es una característica en el marco del trabajo grupal o en equipo, su grupo de trabajo y refieren tomar distancia con las personas que trabajan. Es decir se evidencia en el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Las buenas relaciones sociales o interpersonales dan confianza y credibilidad, que se manifiesta en la demostración de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que evidencie el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades,

afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. Según el Art. 43 del Código de ética y deontología del colegio de Enfermeras(os) del Perú, la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus colegas como personas y como profesionales, propiciando su desarrollo en el campo científico, socio cultural, personal y ético. Así mismo de los otros miembros del Equipo de Salud, respetando las funciones que a cada uno le compete. De ahí que por los resultados obtenidos en el estudio en cuanto a la dimensión de relaciones sociales en la satisfacción laboral de los enfermeros de centro quirúrgico, la mayoría expresan que es de medio a bajo ya que manifiestan que la solidaridad es una característica en su grupo de trabajo, prefieren tomar distancia con las personas que trabaja; y le agrada trabajar con sus compañeras; seguido de un mínimo porcentaje de madres que es alto porque piensan que el ambiente de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones; lo que puede repercutir de alguna forma en el medio ambiente laboral que puede intervenir en la satisfacción laboral y en consecuencia en el desempeño laboral.

Acerca del desarrollo personal como parte de la satisfacción laboral, esta se puede conceptualizar como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas orientadas a su autorrealización. Siendo necesario tener presente que el mayor desafío que puede tener una persona y todo profesional de la salud es que “un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”, es decir “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”. Es decir que el personal debe ser competente en su

quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que deben tener son: trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

Según el Art. 16 de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera tendrá la opción de continuar estudios de especialización en las diferentes áreas de Enfermería aprobados por el Colegio de Enfermeras(os) del Perú. De ahí que según los datos obtenidos en el estudio sobre la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal la mayoría expresaron que es de medio a alto referido a que manifiestan que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, disfruta de cada labor que realiza en su trabajo; se sienten bien consigo mismo haciendo su trabajo, y que este le permite desarrollarse personalmente; seguido de un mínimo porcentaje que refieren que es bajo ya que se sienten feliz por los resultados que logra en su trabajo; por lo que muchas veces puede experimentar sentimientos de insatisfacción laboral ya que probablemente las condiciones laborales son inadecuadas que repercuten en su estado de ánimo y no le permite lograr el desarrollo de sus expectativas y metas personales, lo que contribuirá en el desempeño laboral y en el mejoramiento de la calidad de la atención al usuario.

Dentro de las dimensiones de la satisfacción laboral, el desempeño de tareas, está dado por la valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Es decir es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente

los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Según el Art. 7 (enciso c) de la Ley del Trabajo de la Enfermera(o), la enfermera deben brindar un cuidado integral basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria. De modo que por los datos obtenidos en el estudio sobre la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de las tareas, la mayoría manifiestan que es de medio a alto referido a que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, su trabajo lo aburre; la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra y se siente útil con la labor que realiza; mientras que un mínimo porcentaje expresan que es bajo porque le gusta el trabajo que realiza; lo cual puede repercutir de alguna manera en el logro de las expectativas personales y profesionales y por ende en el desempeño laboral que redundaría en la satisfacción laboral y en la calidad de atención del usuario.

La relación con la autoridad, en el marco de la satisfacción, está referida a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las

características del supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que éstos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Por lo que según los datos obtenidos en el estudio sobre la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad, la mayoría manifiestan que es de media a bajo referido a que se llevan bien con la jefatura, no se siente a gusto con la jefatura; la jefa algunas veces valora el esfuerzo que realiza en el trabajo, y la relación que tienen con sus superiores es cordial; seguido de un mínimo porcentaje que expresan satisfacción alto referida a que menciona que la jefatura es comprensiva; lo cual puede repercutir de alguna manera el desempeño laboral ya que el ambiente laboral en el cual las relaciones con la autoridad están deterioradas pueden afectar el estado de ánimo y su motivación para desempeñar cabalmente sus capacidades para la cual fue preparada, afectando el logro de desarrollo personal y profesional.

Por lo que la satisfacción laboral está condicionada por varios factores que se encuentran en las condiciones laborales, ocasionando cuando este no es adecuado ausentismo y abandono de trabajo. Por ende, es un reto en la actualidad generar estrategias desde las organizaciones de salud que promuevan la satisfacción laboral, favorecer la retención del personal y permitan a estos realizar un buen trabajo. Por lo que es de vital importancia formular e implementar planes de mejora orientado a incrementar la satisfacción laboral y fortalecer el talento humano, en la mejora de la calidad de atención que brinda al usuario.

CAPITULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo, la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan.

- ❖ Respecto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o material según ítems; la mayoría manifiesta que es de medio a alto ya que manifiestan que la comodidad que le ofrece la institución en algunos casos es inigualable, el ambiente es confortable, el ambiente físico donde se trabaja es cómoda; seguido de un mínimo porcentaje considerable que expresan que es bajo porque existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias y que la distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores.

- ❖ En cuanto a la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según ítems; la mayoría manifiesta satisfacción media a alta, referida a que el sueldo que perciben es bastante aceptable, se sienten mal con lo que ganan, expresan que les

permite cubrir sus expectativas económicas; mientras que un mínimo porcentaje expresan que es baja ya que el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan.

- ❖ Acerca de la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas; la mayoría expresa una satisfacción de medio a bajo porque manifiestan que el horario de trabajo en algunas ocasiones le resulta incómodo, le disgusta su horario; y no reconocen el trabajo cuando realizan más horas de las reglamentarias, seguido de un mínimo porcentaje significativo de enfermeros que expresaron satisfacción alta porque reciben un mal trato de parte de la institución, y tienen la sensación de que el trabajo los está explotando-
- ❖ Sobre la satisfacción laboral en cuanto a la dimensión de relaciones sociales en la satisfacción laboral de los enfermeros de centro quirúrgico, la mayoría expresan que es de medio a bajo ya que manifiestan que la solidaridad es una característica en su grupo de trabajo, prefieren tomar distancia con las personas que trabaja; y le agrada trabajar con sus compañeras; seguido de un mínimo porcentaje de madres que es alto porque piensan que el ambiente de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones.
- ❖ Respecto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal la mayoría expresaron que es de medio a alto referido a que manifiestan que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser, disfruta de cada labor que realiza en su trabajo; se sienten bien consigo mismo haciendo su trabajo, y que este

le permite desarrollarse personalmente; seguido de un mínimo porcentaje que refieren que es bajo ya que se sienten felices por los resultados que logra en su trabajo.

- ❖ En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desempeño de las tareas, la mayoría manifiestan que es de medio a alto referido a que las tareas que realiza las percibe como algo sin importancia, su trabajo lo aburre; la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra y se siente útil con la labor que realiza; mientras que un mínimo porcentaje expresan que es bajo porque le gusta el trabajo que realiza; lo cual puede repercutir de alguna manera en el logro de las expectativas personales y profesionales y por ende en el desempeño laboral que redundaría en la satisfacción laboral y en la calidad de atención del usuario.

- ❖ Acerca de la satisfacción laboral en la dimensión relación con la autoridad, la mayoría manifiestan que es de media a bajo referido a que se llevan bien con la jefatura, no se siente a gusto con la jefatura; la jefa algunas veces valora el esfuerzo que realiza en el trabajo, y la relación que tienen con sus superiores es cordial; seguido de un mínimo porcentaje que expresan satisfacción alto referida a que menciona que la jefatura es comprensiva.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Que el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Dos de Mayo, diseñe e implemente programas de educación continua dirigidos a los profesionales de enfermería orientados a

mejorar, actualizar y fortalecer los mecanismos que intervienen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

- ✓ Que la jefatura de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Dos de Mayo, elabore e implemente un plan de mejora de la calidad orientada a mejorar las condiciones laborales considerando las dimensiones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, entre otros; en el marco de la satisfacción laboral del profesional.

- ✓ Realizar estudios similares de tipo cualitativo en las diferentes instituciones de salud del sector privado, público y fuerzas armadas orientada a profundizar los factores que intervienen en la satisfacción laboral.

5.3. LIMITACIONES

Los resultados y las conclusiones son sólo válidos para el personal profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico y que tengan similares características al Hospital Nacional Dos de Mayo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Berasategui C. Factores de riesgo laboral psicosocial y la salud de las enfermeras. Córdoba, 2010.
2. Zangaro G, Soeken K. La satisfacción de la enfermera, metanálisis del empleo de las Enfermeras: Investigación en Enfermería y Salud. España. 2007. p. 445 - 458.
3. Celma VV. Cultura organizacional y desarrollo profesional de las enfermeras. Granada, 2007.
4. Manene LM. Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Argentina, 2012.
5. Niulvis GA. La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional. Córdoba, 2011.
- 6,11. Ruzafa MM, Madrigal TM, Velandrino NA, López LL. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. España. Universidad de Murcia; 2009.
7. Ramos M, Saravia C, Vega V. Satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de la ciudad autónoma de Buenos Aires. Argentina, 20120.
8. Hernández Z. M, Hernández C.A, Nava G.G. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. México: Universidad Autónoma de México, 2011.
9. Ríos R.I, Godoy F.C. Satisfacción laboral de un colectivo de enfermería en un Hospital General Universitario. España, 2010.
10. Parra S, Paravic T. Satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región. Chile, 2009.

12. Zelada RV. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Perú: UNMSM, 2014.
13. Vílchez ME, País LD. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Para optar el Grado de Magister en Enfermería. Perú, 2012.
14. Alva Salas Edith. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología]. Perú. UNMSM. 2012.
15. Tineo MG. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Perú, 2011.
16. Anaya HJ. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torre Alva Gutiérrez-Es Salud Ica. Perú, 2010.
17. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional. Perú, 2010.
18. Urbina BA, Flor MV. Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. Perú, 2009.
19. Brooke P, Russel D, Price J. Discriminant validation of measures of job satisfaction job involvement, and organizational comitment. Journal of Applied Psychology. 1988. p.139-143.
- 20,36. Palma S. Escala de calificación laboral CL-SPC. Manual. Perú, 2004.

21. Blum ML, Naylor JC. Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. 2a ed. México: Trillas. 1990.
22. Flores GR. El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico, 1992.
23. Rice RW, Mc. Farlin DB. Work-nonwork conflict and the perceived quality of life; Journal of Organizational Behavior. 1991. p.155-168.
24. Pérez B. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. 2010. [Consultado 16 julio 2015]. Disponible en URL: <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.
25. Katz D. Psicología Social de las organizaciones. 2a ed. México: Trillas. 1981.
26. Hackman JR, Oldham GR. Estudio de Diagnóstico de empleo: Un Instrumento para el diagnóstico y la Evaluación. 1974. p.87.
27. Cavalcante JJ. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina. Tesis para optar título de Doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona. 2004.
28. Lawler E. Motivation in work organization. California: Books Cole. 1973.
29. Herzberg F. La motivación para trabajar. New York: M. F. Rusk. 1969. p. 29.
30. Guillén AN. La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional. Córdoba. 2011.
31. Berasategui SC. Factores de riesgo laboral psicosocial y la salud de las enfermeras. Córdoba. 2010.
32. Perry J. Las relaciones humanas en la industria. 1992.
33. Muñoz MA. La Gestión de la calidad total en la Administración Pública, Diaz de Santos. 1999.

- 34,35. Robbins SP. Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall. 1987.
37. Pradal AF. Estudio Comparativo entre la satisfacción laboral y factores intrínsecos de la persona. España. 2008.
38. MINSA. Norma técnica unidades de centro quirúrgico. Perú. 2010.
39. Auccasi R. Supervisión de Enfermería en Centro Quirúrgico. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Perú. 2001.
40. Rojas M. Por las Rutas de Enfermería 2012. [Consultado 16 Noviembre 2015]. Disponible en URL: www.enfermeria-peru.com/enferquiro/enferquiroCQ.htm.
41. Lema Morales, Julia. I Curso Ciencia y Ética en el Cuidado de Enfermería. Jornadas Científicas San Fernandinas: Escuela Académico Profesional de Enfermería. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2001.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO	Pág.
A. Operacionalización de la Variable	IV
B. Instrumento	VI
C. Consentimiento Informado	IX
D. Determinación de la Muestra	X
E. Tabla de Códigos	XI
F. Tabla Matriz de Datos	XII
G. Medición de la Variable	XIII
H. Datos generales del enfermero de centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo. Lima-Perú 2015	XIV
I. Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima-Perú 2015.	XV
J. Nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) según las dimensiones en centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XVI
K. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión condiciones físicas y/o material según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XVII
L. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión beneficios laborales según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XVIII
M. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión políticas administrativas según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XIX
N. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión relaciones sociales según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XX
O. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desarrollo personal según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XXI

	Pág.
P. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión desempeño de tareas según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XXII
Q. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en la dimensión relación con la autoridad según ítems en el Hospital Dos de Mayo. Lima – Perú 2015	XXIII

ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR FINAL
Satisfacción laboral de la enfermera en Centro Quirúrgico	La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los individuos hacia su trabajo ligado a factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.	Condiciones físicas y materiales (5 ítems) (1-13-21-28-32)	1. Distribución física del ambiente de trabajo. 13. El ambiente donde trabajo es confortable 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi ambiente es inigualable. 28. En el ambiente físico donde me ubico se trabaja cómodamente. 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.	Es la respuesta que tiene la enfermera del centro quirurgico, en torno a la sensación de bienestar, complacencia, logro de objetivos y/o necesidades que experimenta durante la labor que desempeña o realiza. El cual fue obtenido a traves de escala valorado en alto, medio y bajo.	Alto
		Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems) (2-7-14-22)	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo 7. Me siento mal con lo que gano 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		Medio
		Políticas administrativas (5 ítems) (8-15-17-23-33)	8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando 17. Me disgusta mi horario 23. El horario de trabajo me resulta incomodo 33. No reconocen mi esfuerzo al trabajo más de las horas reglamentarias.		Bajo
		Relaciones sociales (4 ítems) (3-9-16-24)	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. 9. Me agrada trabajar con mis compañeros 16. Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo. 24. La solidaridad es una virtud característica en mi grupo de trabajo		
		Desarrollo personal (6 ítems) (4-10-18-25-29-34)	4. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser 10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo 29. Mi trabajo me hace sentirme realizado profesionalmente 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR FINAL
Satisfacción laboral de la enfermera en Centro Quirúrgico	La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los individuos hacia su trabajo ligado a factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.	<p>Desempeño de tareas (6 ítems) (8-11-19-26-30-35)</p> <p>Relación con la autoridad (6 ítems) (6-12-20-27-31-36)</p>	<p>8. Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.</p> <p>11. Me siento realmente útil con la labor que realizó</p> <p>19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</p> <p>26. Mi trabajo me aburre</p> <p>30. Me gusta el trabajo que realizo</p> <p>35. Me siento complacido con la actividad que realizo.</p> <p>6. La jefatura es comprensiva.</p> <p>12. Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo.</p> <p>20. Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial</p> <p>31. No me siento a gusto con mi jefe o jefa</p> <p>36. Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>	Es la respuesta que tiene la enfermera del centro quirúrgico, en torno a la sensación de bienestar, complacencia, logro de objetivos y/o necesidades que experimenta durante la labor que desempeña o realiza. El cual fue obtenido a través de escala valorado en alto, medio y bajo.	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>

ANEXO B



U.N.M.S.M. – FM - UPG
PSEE - 2015

INSTRUMENTO – ESCALA DE SATISFACCION

Estimada (o) Sr, Srta (a) licenciada (o):

PRESENTACIÓN

Buenos días mis estimados colegas, mi nombre es Lic. Bertha Carrión Córdova, me encuentro realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual se les solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el presente trabajo.

DATOS GENERALES

1. Sexo. Femenino () Masculino ()
2. Edad: 25 a 30 () 31 a 35 () 36 a 40 () más de 41()
3. Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Separado/a () Viudo/a ()
Divorciado/a ()
4. Unidad que labora: Recuperación () Central de Esterilización () SOP ()
5. Años de servicios: 1 a 4 () 5 a 10 () 11 a 20 () 21 a 30 () 30 a más ()
6. Condición laboral: Nombrada () Contratada () CAS ()
7. Grado académico actual: Licenciado/a () Especialista () Magíster () Doctorado ()

INSTRUCCIONES

Lea los ítems y marque con una X según corresponda, no hay respuestas buenas ni malas. Evite obviar alguna respuesta

N°	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					

Nº	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	La jefatura es comprensiva.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en mi grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, se trabaja cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentirme realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

N°	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
31	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
33	No reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Satisfacción Laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Nacional Dos de Mayo 2015”.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nombre:

DNI:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado (a) Colega:

La investigación del estudio para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

ATTE.

Bertha Carrión Córdova
Autora del estudio

ANEXO D

DETERMINACION DE LA MUESTRA

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico de proporciones para población finita

$$n = \frac{Nz^2 \times p q}{N-1 (E)^2 + z^2 (p q)}$$

n: Tamaño de muestra.

Z: Nivel de confianza. (95% = 1,96)

N: Población

p: Proporción de casos de población con características a estudiar.

q: 1 – p Proporción de la población que no tienen características

d²: Margen de error permisible establecido por el investigador.

Procedimiento:

$$n = \frac{53 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{53 - 1(0.1)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{50.9012}{1.4804}$$
$$0.52 + 0.9604$$

$$n = \frac{50.9012}{1.4804} = 34 \text{ enfermeras}$$

ANEXO E

TABLA DE CÓDIGOS

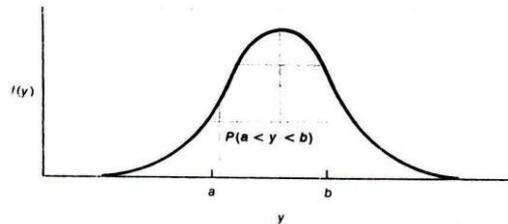
DATOS GENERALES	CÓDIGO
Edad	
25-30	1
31-35	2
36-40	3
41 a mas	4
Sexo	
Femenino	1
Masculino	2
Estado civil	
Soltero(a)	1
Casado	2
Conviviente	3
Separado	4
Viudo/a	5
Divorciado	6
Unidad laboral	
Recuperación	1
Central de esterilización	2
SOP	3
Años de servicio	
1-4 años	1
5-10 años	2
11- 20 años	3
21-30 años	4
30 a más años	5
Condición laboral	
Nombrada	1
Contratada	2
CAS	3
Grado académico actual	
Licenciada (o)	1
Especialista	2
Magister	3
Doctor (a)	4

DATOS ESPECÍFICOS	CÓDIGO
Enunciado positivo	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente desacuerdo	1
Enunciado negativos	
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Totalmente desacuerdo	5

ANEXO G

MEDICIÓN DE LA VARIABLE - ESCALA DE STANONES

Para establecer los intervalos de se aplicó la Escala de Estanones en la campana de Gauss



Desviación Estándar: $S = \sqrt{\sum(x-x)^2 / N-1}$

Promedio: $\bar{X} = \sum x / N$

$a = \bar{X} - 0.75 (S)$

$b = \bar{X} + 0.75 (S)$

N = numero encuestados

VALOR

GLOBAL	CATEGORÍA	RANGO GENERAL
	Alto	133 - 180
	Medio	114.47- 132.84
	Bajo	36 - 113

VALOR POR DIMENSIONES

	CATEGORÍA	RANGO
Condiciones físicas y materiales	Alto	18 - 25
	Medio	11.8435- 17.1516
	bajo	5 - 11
Beneficios laborales	Alto	13 - 20
	Medio	7.8467-12.1532
	bajo	4 - 7
Políticas administrativas	Alto	19 - 25
	Medio	15.1261- 18.8738
	bajo	5 - 14
Relaciones sociales	Alto	18 - 20
	Medio	113.7483- 17.2516
	bajo	4 - 13
Desarrollo personal	Alto	27 - 30
	Medio	21.3823- 26.6176
	bajo	6 - 20
Desempeño de tareas	Alto	27 - 30
	Medio	21.4583- 26.6416
	bajo	6 - 20
Relación con la autoridad	Alto	24 - 30
	Medio	18.4852- 23.5147
	bajo	6 - 17

ANEXO H

DATOS GENERALES DEL ENFERMERO DE CENTRO QUIRURGICO EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA-PERÚ 2015

RANGO DE EDAD	SEXO					
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 - 30	0	0%	7	20.5%	7	20.5%
31 - 35	3	8.8%	8	23.6%	11	32.4%
36 - 40	0	0%	10	29.5%	10	29.5%
+ de 40	2	6.9%	4	10.7%	6	17.6%
TOTAL	5	15.7%	29	85.3%	34	100%

ESTADO CIVIL	ENFERMERAS(OS)	
	Nº	%
Soltero (a)	12	35.3%
Casado (a)	15	44.1%
Conviviente	5	14.8%
Separado (a)	1	2.9%
Viudo (a)	0	0%
Divorciado (a)	1	3.9%
TOTAL	34	100%
UNIDAD LABORAL		
Recuperación	9	26.4%
Centro de esterilización	5	14.8%
SOP	20	58.2%
TOTAL	34	100%
AÑOS DE SERVICIO		
1 a 4 años	8	23.5%
5 a 10 años	11	32.4%
11 a 20 años	12	35.3%
21 a 30 años	3	8.8%
Más de 30 años	0	0%
TOTAL	34	100%
CONDICIÓN LABORAL		
Nombrado (a)	19	55.9%
Contratado (a)	12	35.3%
CAS	3	8.8%
TOTAL	34	100%
GRADO ACADÉMICO		
Licenciado (a)	9	26.4%
Especialista	20	58.8%
Magister	4	11.9%
Doctorado	1	2.9%
TOTAL	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO I

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO(A) EN CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	N°	%
ALTO	7	21%
MEDIO	18	53%
BAJO	9	26%
TOTAL	34	100%

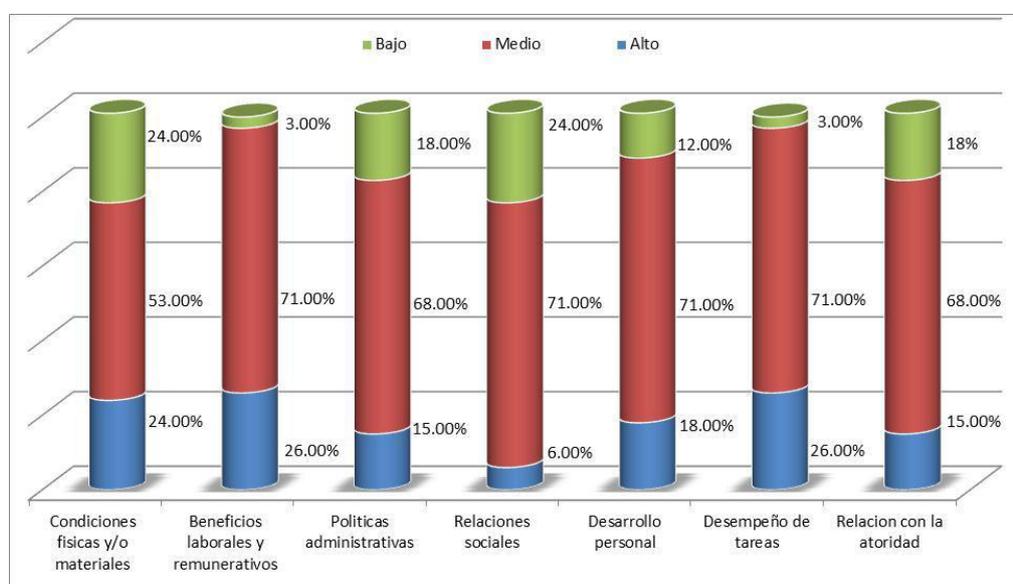
Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO J

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO(A) SEGÚN LAS DIMENSIONES EN CENTRO QUIRÚRGICO EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

DIMENSIONES	Alto		Medio		Bajo		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones Física y/o Material	8	24%	18	53%	8	24%	34	100%
Beneficios laborales y Remunerativos	9	26%	24	71%	1	3%	34	100%
Políticas Administrativas	5	15%	23	68%	6	18%	34	100%
Relaciones sociales	2	6%	24	71%	8	24%	34	100%
Desarrollo Personal	7	21%	23	68%	4	12%	34	100%
Desempeño de las Tareas	9	26%	22	65%	3	9%	34	100%
Relación con la autoridad	7	21%	22	65%	5	15%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015



Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO K

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIAL SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	11	32%	9	27%	14	41%	34	100%
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	13	38%	10	30%	11	32%	34	100%
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	8	24%	24	70%	2	6%	34	100%
28	En el ambiente físico donde me ubico, se trabaja cómodamente.	16	47%	8	24%	10	29%	34	100%
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.	7	21%	10	29%	17	50%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO L

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2	Mi sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.	7	21%	16	47%	11	32%	34	100%
7	Me siento mal con lo que gano.	9	26%	20	59%	5	15%	34	100%
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	7	21%	23	68%	4	11%	34	100%
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	13	38%	8	23.6%	13	38.2%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO M

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION POLITICAS ADMINISTRATIVAS SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.	12	35.3%	15	44.1%	7	20.6%	34	100%
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	12	35%	13	38%	9	27%	34	100%
17	Me disgusta mi horario.	9	27%	19	56%	6	17%	34	100%
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	5	15%	21	62%	8	23%	34	100%
33	No reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	10	29%	10	29%	14	42%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO N

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION RELACIONES SOCIALES SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	19	56%	10	29%	5	15%	34	100%
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	8	23%	19	56%	7	21%	34	100%
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	5	15%	23	68%	6	17%	34	100%
24	La solidaridad es una virtud característica en mi grupo de trabajo.	4	12%	24	71%	6	17%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO O

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION DESARROLLO PERSONAL SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DE DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para mi manera de ser.	4	12%	24	71%	6	17%	34	100%
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	10	29%	18	54%	6	17%	34	100%
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	9	27%	19	56%	6	17%	34	100%
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	8	23%	18	53%	8	24%	34	100%
29	Mi trabajo me hace sentirme realizado profesionalmente.	9	27%	17	50%	8	23%	34	100%
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.	13	38%	18	53%	3	9%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO P

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	16	47%	12	35%	6	18%	34	100%
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	16	47%	16	47%	2	6%	34	100%
19	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	5	14%	23	68%	6	18%	34	100%
26	Mi trabajo me aburre.	10	29%	20	59%	4	12%	34	100%
30	Me gusta el trabajo que realizo.	10	29%	18	53%	6	18%	34	100%
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	10	29%	19	56%	5	15%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015

ANEXO Q

SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO EN CENTRO QUIRURGICO EN LA DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD SEGÚN ITEMS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO LIMA – PERÚ 2015

N°	ITEMS	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6	La jefatura es comprensiva.	11	32%	16	47%	7	21%	34	100%
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre el trabajo.	4	12%	22	65%	8	23%	34	100%
20	Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo.	5	15%	24	71%	5	14%	34	100%
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	7	21%	19	56%	8	23%	34	100%
31	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.	3	9%	23	68%	8	23%	34	100%
36	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	12	35%	8	24%	14	41%	34	100%

Fuente: Instrumento aplicado a Enfermeros de Centro Quirúrgico HNDM - 2015