



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TRABAJO ACADEMICO

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS (OS) QUE
TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTOS DEL
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – CALLAO”**

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:

ENFERMERIA EN EMERGENCIA Y DESASTRES

PRESENTADO POR:

LIC. LIANA ONELIA SANTOS PASTRANA

ASESORA:

DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO

CHINCHA – ICA – PERÚ, 2016

Dedicatoria

A Dios porque sin el nada es posible,
porque siempre me cuida, está a mi
lado.... Y porque sin el hoy no
estaría dando este gran paso que
es el titularme de especialista.....

Gracias Dios.

A mis padres Juan y Enedina gracias por darme su amor, su cariño y comprensión, por lo poco y mucho que me han dado, siempre serán un ejemplo a seguir para mí, y Orgullosa me siento de ser su hija, los llevo en mi corazón y ruego a Dios que les deán muchos años de vida para estar con ustedes.

A mis Hijos Gianella, Fabiano y Thais, por ser mi motivación día a

día, y poder ser para ellos una mejor madre, y que vean en mí un ejemplo de que cuando nos proponemos algo lo cumplimos....

Los Amo Hijos Míos

A ti Edgar, mi esposo, mi compañero, mi amigo, siempre apoyándome en todo, siempre conmigo a pesar de todos los problemas que hemos tenido como pareja seguimos juntos, y solo le pido a Dios envejecer a tu lado....

SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS (OS) QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

ADULTOS HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – CALLAO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral de las Enfermeras (os) que laboran en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alcides Carrión Callao. El presente estudio es de enfoque descriptivo, de tipo correlacionar, de diseño no experimental y de corte transversal. La población en estudio fue de 20 enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. El proyecto presenta una sola variable para la cual se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el Cuestionario. Se observó que hay un alto porcentaje de calidad de cuidado eficiente en las enfermeras, así como un alto porcentaje en su satisfacción laboral; existiendo correlación entre ambas variables.

INDICE

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del problema

1.2 Formulación del Problema

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo General

1.3.2 Objetivo Especifico

1.4 Justificación

1.5 Importancia

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.2 Definición de los Términos Básico

III. VARIABLES

3.1 Variables de la Investigación

3.2 Definición de las variables

3.3 Operacionalización de las Variables

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo de Investigación

4.2 Área o sede de estudio

4.3 Población

4.3.1 criterios de inclusión

4.3.2 criterio de exclusión

4.4 Técnicas e instrumentos de la Recolección de Datos

4.5 PROCEDIMIENTO

4.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RECOLECCION DE DATOS

4.7 ASPECTOS ÉTICOS

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

VI. ANEXOS

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia

y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.

El interés por el estudio de la Satisfacción Laboral surge durante la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock³ denominado *Job Satisfaction*, donde delimita el campo de estudio de esta área; da a conocer los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, y asocia esta con el desempeño; destaca como factores influyentes a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, entre otros. Iniciando de esta manera los estudios sistemáticos sobre este elemento.

En la actualidad, cualquier profesión es generador de algún grado de estrés; sin embargo, el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores que resultan de actitudes de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. En este sentido, el compromiso por la vida,

Las relaciones empático-afectivas con el enfermo y las características propias de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente y que muchas veces los conduce a la insatisfacción laboral. Además se ha hecho costumbre que en el Sector Salud, la preocupación por brindar una atención de calidad ha originado que se olvide del bienestar del cliente interno, en satisfacer sus necesidades psicobiológicas y espirituales, que como persona que atiende a otra debería encontrarse en mejor estado emocional y físico para brindar una atención de Calidad.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Por todo lo expuesto surge la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las (os) enfermeras (os) que trabajan en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión?

UNIDAD DE ESTUDIO:

- Enfermeras (os) que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el nivel de satisfacción laboral de Enfermeras(os) que trabaja en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto al trabajo en el servicio de Emergencia Adultos HNDAC
- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto a la remuneración y los beneficios en el servicio de Emergencia Adultos HNDAC.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto al reconocimiento y promociones en el servicio de Emergencia Adultos HNDAC.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto a la infraestructura en el servicio de Emergencia Adultos HNDAC

- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto a la relación con la autoridad en el servicio de Emergencia Adultos HNDAC.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería respecto a las relaciones interpersonales en el servicio de Emergencia Adultos

1.4 JUSTIFICACION

Las enfermeras trabajan en instituciones cuya finalidad es prestar servicios de salud que contribuyan con la satisfacción de la necesidad de salud de las personas, mucho de estos profesionales trabajan en ambientes muy complejos brindando cuidados críticos enfrentando conflictos emocionales y no poco laborales diariamente; existe la percepción de que las enfermeras(os) que trabajan en servicios altamente estresante en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están

más satisfechas laboralmente que las demás enfermeras. Sin embargo, no existen evidencias que valen esta percepción.

Por lo tanto sería necesario asegurar un clima y ambiente de trabajo adecuado y productivo, lo cual reflejaría la clara convicción del impacto que el clima organizacional tiene sobre los resultados finales.

Este estudio por tanto pretende contribuir a mejorar el nivel de satisfacción laboral de las Enfermeras(os) en el Servicio Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao identificando los factores causales y proponiendo programas de motivación laboral, oportunidades para el desarrollo profesional y mejoras en el ambiente de trabajo (recursos materiales y humanos), contribuyendo así al aumento de la sensación de tener Satisfacción Laboral.

1.5 IMPORTANCIA

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 la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente .

En el caso de enfermería la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo.

El analizar e identificar los factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, con el fin de crear entornos y situaciones controlables para procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado de calidad. De ahí parte la importancia de realizar un estudio

II. MARCO TEORICO.

2.1 ANTECEDENTES

Para la OMS... “La Enfermería es una actividad innata y fundamental del ser humano y, en su forma organizada, constituye una disciplina o ciencia sanitaria...Esto significa que la disciplina abarca las funciones de CUIDAR tanto en la salud como en la enfermedad y se extiende desde la concepción hasta la muerte...”. Para la CIE (Consejo Internacional de Enfermeras) “La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la

prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos...”.

A lo largo de este siglo, los estudios de satisfacción han ido relacionando este tema con diferentes aspectos. Frank Taylor (1911), asumió que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido (recompensa); para Happock (años 30) consideró que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción general con la vida y la relaciona con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para este tipo de trabajo; Elton Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima afiliación, interés intrínseco por el trabajo, logros,...(1ª perspectiva psicológica); Maslow (1954) desarrolla

la jerarquía de necesidades humanas donde se incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización; Herzberg (1959) desarrolló una teoría de la satisfacción en el trabajo, basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción, los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos.

Según Loecke, 1976 la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”.

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario se

relaciona directamente con el nivel de satisfacción los profesionales de la salud en el trabajo

Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, entre otros.

La insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo.

La satisfacción laboral se concentra, pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.

Aún existen organizaciones en las que se considera al trabajador como el 'homo economicus' que ya pensara la

escuela científica de la administración, y por lo tanto, lo tratan como un gravoso coste y no un recurso a desarrollar y cuidar, olvidando que las personas tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades, como se contempla en las teorías de la motivación, que supusieron un aldabonazo importante en las investigaciones de satisfacción en el trabajo. Allá por la década de los cincuenta del siglo pasado, Abraham Maslow, psicólogo humanista, estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción es vital, y enclavadas en el lugar más elevado están aquellas que permiten el desarrollo personal. Esta jerarquía incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los compañeros, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, presión laboral, ambiente físico.

Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

Nuestra investigación está encaminada a determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital “Daniel Alcides Carrión” en el área de emergencias.

- Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, 2009. **Elaborado por** Verastegui Sánchez Mónica Marleny. **En** Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. **Durante** 2009
- Titulo: Factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras comunitarias DISA V Lima Ciudad. **Elaborado por** Gonzales Huertas Diana Carolina; Loconi Moreno Cynthia Rosario; Sánchez Salas Verónica Roxana. **En** DISA V Lima Ciudad. **Durante** 2008
- Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. **Elaborado por** Chacpi Trujillo Nelly Regina, Dávila Hurtado Rosa Nery; Paucar Romero Nahúm Josué. **En** Instituto Especializado Materno Perinatal – Lima. **Durante** 2004
- Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. **Elaborado por** Ortiz Dueñas, Kelly Vanessa;

Salhuana Huamán, Cecilia del Rosario; Yaya Garcia, Vanessa Verónica. **En** Hospital Nacional Arzobispo Loayza. **Durante** 2004

- satisfacción laboral de enfermeras asistenciales. **Elaborado por** Corsino ciriaco Zoila; Gomez Lopez Sandra; Olaza Cabrera Rosmery **en** Hospital Nacional Cayetano Heredia **durante** 2003

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal durante los meses de agosto-setiembre 2003, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. La muestra estuvo conformado por 70 enfermeras asistenciales, quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado-autoadministrado, de 45 ítems, que fue validado mediante prueba piloto utilizando la fórmula r de Pearson (r 0.20) y el grado de concordancia entre los jueces expertos según la prueba binomial ($p=0.022$); además se determinó su confiabilidad a

través de la fórmula de Alfa de Crombach (alfa=0.92). El cual se aplicó de forma directa e individual bajo orientación de las investigadoras. Los datos obtenidos fueron procesados en el programa Microsoft Excel 2000 siendo posteriormente analizados porcentualmente utilizando el programa SPSS. Resultados. Las enfermeras asistenciales se encuentran medianamente satisfechas con las condiciones de trabajo 67.14 por ciento, desempeño de actividades 60 por ciento, remuneración económica 54.29 por ciento, reconocimiento institucional 51.43 por ciento y relaciones interpersonales 51.43 por ciento. El mayor porcentaje de enfermeras manifiestan insatisfacción con los recursos materiales 62.86 por ciento, las expectativas de recompensa 57.14 por ciento, el salario mensual percibido 54.29 por ciento y el número de pacientes a su cargo 50.0 por ciento. El mayor porcentaje de enfermeras asistenciales se

encuentran medianamente satisfechas y el menor porcentaje manifiestan estar satisfechas. (AU).

- Satisfacción laboral de enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). **Elaborado por** Sarella Parra L. - Tatiana Paravic K. **en** SAMU. Año: 2002

La presente investigación estudia la 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. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es

aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. 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.

- Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. **Elaborado por** Siordia Reyes, Alicia Georginaa; Mejía Arangure, Juan Manuel; Martínez Bello, Silvia; Rivera Rebolledo, Juan Carlos; Sánchez Corona, Esteban; Silva Martínez, María Teresa. Lugar: Hospital de Pediatría, Centro medico Nacional Siglo XXI. Año: 2000

“Medir la satisfacción del trabajador es un factor importante dentro de la evaluación de la calidad de la atención médica que brinda una institución de seguridad social. El objetivo de este trabajo es mostrar la satisfacción laboral, evidenciada mediante una encuesta aplicada en tres periodos (1994, 1996 y 1998) en el Hospital de Pediatría, Centro Médico Nacional Siglo XXI, que incluía 12 preguntas enfocadas a satisfacción profesional, recursos materiales, cargas de trabajo, reconocimiento a la labor y aspectos concernientes al área de trabajo”.

- Motivación y nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. **Elaborado por:** Bandin Moran Flor de María; Egusquiza Ocaña Liz Betzabe. **En** servicio de infectología y neumología del Instituto Salud del Niño. Durante 2003

La presente investigación fue un estudio de tipo descriptivo, analítico, transversal, desarrollado con

el objetivo de determinar la relación entre la Motivación y los niveles de Satisfacción laboral que tiene la enfermera, en el Instituto de Salud del Niño, servicio de infectología y neumología en el mes de octubre del 2003. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, quienes cumplieron con el criterio de inclusión del estudio. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa Excel 2000, y ordenado mediante el uso del paquete SPSS versión 11.5, donde se aplicó el análisis porcentual. Los resultados obtenidos muestran que el mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas (50 por ciento) mientras que el 30 por ciento no esta motivado y un 20 por ciento motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40 por ciento no esta satisfecho, 35 por ciento ligeramente satisfecho, 15 por ciento satisfecho y un 10 por ciento muy satisfecho. (AU).

- Satisfacción laboral de enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). **Elaborado por** Sarella Parra L. - Tatiana Paravic K. **en** SAMU. **Durante** Año: 2002

La presente investigación estudia la 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. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. 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.

- Factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área intrahospitalaria del Servicio de Salud Metropolitano sur oriente. **Elaborado por** Paula Angélica Hernández Soto, María del Pilar Hevia Villalobos. **En** DISA V Lima Ciudad. **Durante** 1998

2.2 DEFINICION DE LOS TERMINOS

BASICOS

SATISFACCIÓN LABORAL

La definición fue dada por Locke en 1976 que la caracteriza como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”.

Los siguientes autores lo definen de la siguiente manera

- **HOPPOCK** en 1935 publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.
- **HERZBERG** en 1959 sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente

popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores en su puesto laboral, pero de lo cual no se registran resultados objetivos.

- Paravic y Larraguibel citan a autores como **Locke**, quien plantea que "la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción".

La satisfacción laboral, continua diciendo este autor citado por las autoras antes mencionadas, "es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda

para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas".

Otros estudios han abordado los efectos que en la salud tienen los estados de insatisfacción en los trabajadores, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros.

Estos problemas, afirman otros, provocarán ausentismo, sobrecarga laboral en unos, cambios de puesto laboral de otros, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo lo cual va en detrimento de la organización laboral.

Como contrapartida, aseveran Paravic y Larraguiel, "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. Estos aspectos son especialmente relevantes en

los profesionales del área de la salud y en especial, de los profesionales de enfermería, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo".

Dimensiones De la Satisfacción laboral

Existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, "la aproximación unidimensional" y "la aproximación multidimensional de las facetas de la satisfacción laboral".

La aproximación unidimensional se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas.

La aproximación multidimensional define que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo esta causada por diferentes condiciones antecedentes y

además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente.

Locke identifico nueve dimensiones:

- 1.- La satisfacción con el trabajo.
- 2.- La satisfacción con el salario.
- 3.- La satisfacción con las promociones.
- 4.- La satisfacción con el reconocimiento.
- 5.- La satisfacción con los beneficios.
- 6.- La satisfacción con las condiciones de trabajo.
- 7.- La satisfacción con la supervisión.
- 8.- La satisfacción con los compañeros.
- 9.- La satisfacción con la compañía y la dirección.

Locke distingue entre Eventos o Condiciones como fuentes de la satisfacción laboral los seis primeros factores y Agentes de la satisfacción laboral los tres últimos factores.

Peiro señala que los eventos o condiciones que causan la satisfacción laboral son el carácter intrínseco del trabajo, la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo.

Mientras que los agentes de la satisfacción laboral son la propia persona, los supervisores, los compañeros, etc.

Otra definición SATISFACCIÓN LABORAL:

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

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

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

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

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

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

❖ Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

❖ Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos 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

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo

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

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

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

- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

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

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

Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

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

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

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

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

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

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

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las

personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

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

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

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y

ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

SERVICIOS DE EMERGENCIA.

El MINSA es la entidad encargada de planear, coordinar y controlar

Las actividades de salud y ASISTENCIA SOCIAL DEL sector Público y orientar, regular, fiscalizar y estimular las actividades privadas del Sector No Público; en este contexto se dio algunas disposiciones para las situaciones de emergencia, como el D.L.19609 y su reglamentación el D.S. 0023-73-SA, sobre la obligatoriedad de las Instituciones de Salud de atender las Situaciones de Emergencia. Así como el Reglamento General de Hospitales R.S. 006-78/SA; así como las disposiciones sobre

Defensa Civil, compatibilizando con las respectivas leyes orgánicas de los sectores y el Código Sanitario.

Situación de Emergencia: Aquella que se presenta en forma imprevisible o violenta ó súbita y pone en peligro inminente la vida ó altera grave o profundamente el estado de salud y por lo tanto, exige atención médica ó médico- quirúrgico inmediato.

Servicio de Emergencia: Es el órgano encargado de proporcionar atención médica ó médico-quirúrgica de urgencia permanente, oportuna y eficiente las 24 horas del día, a toda persona que se encuentre en riesgo grave para su salud ó su vida.

La organización y el funcionamiento de la atención médica de emergencia y de primeros auxilios es diferente según las instituciones del sector salud. El primer nivel comprende la atención de primeros auxilios por personal no profesional que se dispensa en puestos sanitarios ó postas médicas. El segundo nivel comprende las atenciones de emergencia dispensada por personal médico de centros de salud u hospitales que tienen personal médico escaso y turnos por lo tanto de reten. y el tercer nivel es cuando la atención

de emergencia corresponde ya a un Servicio ó departamento de emergencia permanente con equipo profesional completo las 24 horas del día.

Enfermería en urgencias y emergencias

La profesión enfermera, a través de la historia, se ha caracterizado por su capacidad para responder a los cambios que la sociedad ha ido experimentada y consecuentemente, a las necesidades de cuidados que la población y el Sistema Sanitario han ido demandando.

La Enfermería de Urgencias y Emergencias se encuentra en la actualidad en un pico de relevancia social debido principalmente a dos causas: por un lado, las patologías cardiovasculares y accidentes, se han convertido en las principales causas de muerte e invalidez en el mundo que nos ha tocado vivir y por otro, la atención que se presta a estas patologías quedan enmarcadas en el ámbito de los cuidados de urgencias y emergencias.

La denominada “hora de oro”, donde la actuación sanitaria ha demostrado con creces rebajar el número de lesiones invalidantes, así como los fallecimientos, confirma la necesidad de actualizar,

reorganizar y formar a profesionales con conocimientos específicos del área de Urgencias y Emergencias.

Por ello, la formación en Enfermería de Urgencias y Emergencias dentro del currículum profesional de Enfermería, debido a la demanda social y del entorno, es el primer paso para el desarrollo de profesionales cualificados para prestar cuidados de calidad a las personas que necesiten estas atenciones.

La Enfermería de Urgencias y Emergencias es un área de especialidad de la Enfermería profesional que implica la integración de la práctica, la investigación, la educación y la profesionalidad.

III. VARIABLES

3.1 VARIABLE DE INVESTIGACION

Nivel de Satisfacción Laboral de
Enfermeras (os)

3.2 DEFINICION DE TERMINOS

- **SATISFACCION LABORAL**

La **satisfacción laboral** ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general

3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	CRITERIOS	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
Nivel satisfacción de Enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia HNDAC	Estado emocional resultante de la apreciación cotidiana de su trabajo en el servicio de Emergencias Adultos	La variable adoptara 3 valores finales: satisfacción, satisfacción media o satisfacción baja	a) Asignación de servicio b) Remuneración y/o beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y naturaleza de los pacientes (1) • Demanda de pacientes (2) • Tipos de turnos (3) <ul style="list-style-type: none"> ↓ fijos ↓ rotantes <p>Incentivos económicos (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios (5 – 6) • Actualizaciones profesionales c/ y s/ remuneración.(7 -8) 	El valor final de la variable nivel de satisfacción laboral de las enfermeras (os): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta ➤ Media ➤ Baja 	<p>➤Alta</p> <p>Cuando las respuestas de las enfermeras (os) oscila desde el punto b+1 hasta el tope</p> <p>Media</p> <p>Cuando las respuestas de las enfermeras (os) oscila desde el punto a+1 hasta el punto de cohorte b</p>	<p>Técnica: Entrevista.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

			<p>c) Reconocimiento y promociones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación constante (9) • Información de resultados (10) • Oportunidades de promoción (11) <p>d) Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° de cama en función al N° de pctes. (12) • Área física (13 – 14) • Recursos materiales (15) <p>e) Relación con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación (16) • facilidades para la comunicación (17) <p>f) Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interpersonal con el equipo de salud (18 -19) • Línea de autoridad (20) 		<p>➤ Baja</p> <p>Cuando la respuesta de las enfermeras oscila desde el punto cero hasta el punto de cohorte a</p>	
--	--	--	--	--	---	--

IV. METODOLOGIA

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio realizado es de tipo descriptivo de corte transversal que permitirá detallar el nivel de satisfacción laboral de enfermeras (os) en el servicio de emergencia.

4.2 AREA O SEDE DE ESTUDIO

El presente estudio se llevará a cabo en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión – callao, en el servicio de Emergencias Adultos ubicado en la Av. Guardia Chalaca 2176 Bellavista Callao, en el primer piso.

El servicio de Emergencias, está constituido por los siguientes ambientes de trabajo: 01 unidad de Shock Trauma que consta 03 camas, 02 ambientes de tópico de medicina, 01 Tópico de Traumatología, 01 Tópico de Cirugía, 01 ambiente para sala de observación (Reposo) que consta de 10 camas y 01 estar de Enfermería, 01 ambiente de Servicio Social, 01 área de Caja de Emergencia con 03 ventanillas, 01 ambiente de Jefatura de Enfermería.

4.3 POBLACION

La población estará conformada por el número total de enfermeras que laboran en el servicio de Emergencias entre nombradas y contratadas que son exactamente 20; por lo que no se utilizara muestra.

4.3.1 Criterios de inclusión

- Las enfermeras que participaran en dicho estudio será previo consentimiento informado
- Enfermeras asistenciales que laboren en el servicio de Emergencia Adultos
- Enfermeras asistenciales con experiencia laboral mayor a un año

4.3.2 Criterios de exclusión

- Enfermeras que estén cubriendo turnos, reemplazo, vacaciones, reten.
- Enfermeras que no realicen la parte asistencial si no administrativas.
- Enfermeras con tiempo menor a un año de experiencia laboral en el servicio
-

4.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se utilizó para el presente estudio la técnica de encuesta dirigida a las enfermeras y como instrumento un cuestionario (ver anexo) previo consentimiento informado. El cuestionario será validado como prueba piloto.

4.5 PROCEDIMIENTOS

Para la realización del estudio se realizó tramite administrativo que consta en pedir autorización al director del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, mediante mesa de partes, posteriormente se dio a conocer al Departamento de Enfermería y luego a Jefatura de Servicio de Emergencia.

4.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos con el cuestionario se vaciaron en un a hoja matriz y se aplicara la prueba de ESTANINOS que permitirá confeccionar tablas y graficas estadísticas.

4.7 ASPECTOS ÉTICOS

Durante la realización del proyecto de investigación se han tenido en cuenta las consideraciones éticas entre ellas la **no maleficencia**; se protege la identidad de Enfermeras (os) para no causar daño a la persona, manteniéndola en el anonimato o confidencialidad,. **Autonomía**; al aplicar el instrumento de recolección de datos se ha respetado la autonomía de las personas encuestadas que se sometieron libremente y voluntariamente previo consentimiento informado. **Beneficencia**; porque es de beneficio para nosotros los estudiantes y para la institución. **Justicia**; enfermeras (os) que han tenido la misma oportunidad e igualdad

para someterse a la aplicación del instrumento (según criterios de inclusión y exclusión). **Veracidad** en la recolección y manejo de datos sin alterar o tergiversar a favor del investigador.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud 2005. Desafíos Críticos para una Década de Recursos Humanos en Salud en las Américas. El Llamado a la Acción de Toronto, Canadá. [En Línea] Disponible: www.observatoriorh.org/Toronto/index-sp.html [Diciembre, 2010].
2. María Isabel Rios Risquez y Carmen Godoy Fernandez. “Satisfacción laboral en un colectivo de Enfermería de Urgencias”. CIBER Revista. (Actualizada en Julio y Agosto de 2008; acceso el 23 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://enfermeriadeurgencias.com/ciber/julio/pagina6.html>
3. Sheila Melissa Vásquez Sosa. “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”.Cybertesis, 2006- (actualizada en el 2007; acceso 24 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/488>

4. García Ramos Martina, Luján López María Elena, Martínez Corona María de los Ángeles. "Satisfacción laboral del personal de salud". Medigraphic.com (Actualizada en el 2007; acceso el 24 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/e>

5. Organización Panamericana de la Salud (OPS). 2003 Informe Estructplan [En línea]. Disponible: <http://www.ops.org.ve>. [Diciembre, 2010]

6. Taylor F. Principles of scientific management. Editorial Harper and Brothers, Nueva York, año 1911.

7. Hoppock R. Job Satisfaction; photo-studies. B. y L. W. Hine, Editorial Harper and Brothers. Nueva York, Estados Unidos, año 1935.

8. Mayo E. The social problems of an industrial civilization. Cambridge, Mass.:Harvard University Press, año 1945.

9. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. New York, United States. Wiley Ed. Año 1959.

10. Locke E. De nature and causes of job satisfaction. Rand-Mc Nally College, Chicago. EE.UU. 1976; 1297-1349.

VI. ANEXOS

Tabla 1. Calidad del cuidado de las enfermeras.

Servicio de Emergencia .Hospital Chancay.

Diciembre 2011

Calidad del cuidado	Nº	%
INSATISFECHO	7	35
Medianamente eficiente	7	35
SATISFECHO	6	30
Total	20	100

Tabla 2. Calidad del cuidado de las enfermeras en la aplicación de conocimientos.

Servicio de Emergencia .Hospital Chancay.

Diciembre 2011

Calidad del cuidado	Nº	%
Ineficiente	3	15
Medianamente eficiente	13	65
Eficiente	4	20
Total	20	100

Tabla 3. Calidad del cuidado de las enfermeras en la aplicación de la axiología.

Servicio de Emergencia .Hospital Chancay.

Diciembre 2011

Calidad del cuidado	Nº	%
Ineficiente	6	30
Medianamente eficiente	10	50
Eficiente	4	20
Total	20	100

Tabla 4. Opinión de enfermeras sobre satisfacción laboral.

Servicio Emergencia. Hospital Chancay

Diciembre 2011

Opinión sobre satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfecha	5	25
Medianamente satisfecha	9	45
Satisfecha	6	30
Total	20	100

Tabla 5. Opinión de enfermeras sobre satisfacción laboral en su labor asistencial.

Servicio Emergencia. Hospital Chancay

Diciembre 2011

Opinión sobre satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfecha	5	25
Medianamente satisfecha	9	45
Satisfecha	6	30
Total	20	100

Tabla 6. Opinión de enfermeras sobre satisfacción laboral en su función administrativa.

Servicio Emergencia. Hospital Chancay

Diciembre 2011

Opinión sobre satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfecha	5	25
Medianamente satisfecha	9	45
Satisfecha	6	30
Total	20	100

Universidad Nacional Federico Villarreal

Segunda Especialidad en Enfermería

Emergencias y Desastres

Técnica : Encuesta

Instrumento : Cuestionario

I. Objetivo:

Recolectar información de las 20 Enfermeras acerca del nivel de satisfacción.

II. Introducción: Estimada colega de acuerdo al objetivo arriba mencionado mucho le agradeceré resolver el cuestionario que se le presenta. No necesitamos que se identifique solo necesito su sinceridad y veracidad. Muchas gracias.

III. Datos Generales:

3.1 Edad:

3.2 Tiempo de experiencia Laboral:

3.3 Tiempo de trabajo en Emergencia:

3.4 Otros Empleos

IV. Datos Específicos

A continuación se le presenta una matriz de preguntas sobre la satisfacción en el servicio de Emergencia Adultos con una Escala por cada pregunta.

		<i>Satisfacción</i>	<i>Media Satisfacción</i>	<i>Insatisfacción</i>
<i>A) En relación a la Asignación del Servicio</i>	1. <i>El trabajar con los diferentes tipos de pacientes y sus enfermedades me produce,</i>			
	2. <i>Cuando el numero de enfermeras es suficiente para la demanda d pacientes siento,</i>			
	3. <i>Los turnos asignados en el servicio de Emergencia me ocasiona,</i>			
<i>B) En relación a la remuneración y/o Beneficio</i>	4. <i>El recibir incentivo económico por parte de mi institución genera en mi persona,</i>			
	5. <i>Los horarios de trabajo establecidos por mi institución me suscita,</i>			
	6. <i>Las facilidades que brinda mi institución en relación con los horarios me ocasiona,</i>			
	7. <i>El recibir facilidades para asistir a cursos y/o capacitaciones me ocasiona,</i>			
	8. <i>La remuneración que recibo por parte d mi institución me produce,</i>			
<i>C) En Relación a reconocimiento y promociones</i>	9. <i>El ser evaluada (o) contantemente en mi trabajo me ocasiona,</i>			
	10. <i>El recibir los resultados de mi evaluación me produce,</i>			
	11. <i>El tener oportunidades de promoción (formación y/o capacitaciones) por parte de mi institución produce en mí,</i>			

		<i>Satisfacción</i>	<i>Media Satisfacción</i>	<i>Insatisfacción</i>
<i>D) En relación con la Infraestructura</i>	12. <i>La Capacidad, cantidad y operatividad de camas esta en relación a la demanda de pacientes me suscita,</i>			
	13. <i>En la Infraestructura, el espacio cotidiano que se dispone en mi servicio para mi trabajo ocasiona en mi,</i>			
	14. <i>La iluminación y ventilación en el día a día en mi servicio produce en mi,</i>			
	15. <i>El material y el equipo que dispongo para los diferentes procedimientos me produce,</i>			
<i>E) En relación a la Autoridad</i>	16. <i>El tipo de comunicación que recibo de mis superiores (Jefa de servicio, supervisoras, Jefa de Dpto. Enfermería me proporcionan,</i>			
	17. <i>Las facilidades que dispongo para poder comunicarme con mis superiores ocasionan en mi,</i>			
<i>F) Con respecto a las relaciones Interpersonales</i>	18. <i>El recibir oportunidades para poder comunicarme en forma abierta con mi compañeros sobre problemas del servicio me produce,</i>			
	19. <i>El recibir colaboración y ayuda en forma mutua con mis colegas en actividades a realizar me suscita,</i>			
	20. <i>El ser respetada (o) por parte de mis colegas en decisiones que tengo que tomar cuando me toca dirigir un grupo ocasiona en mi,</i>			

1. PRESUPUESTO:

Material	Precio unitario		Total
Papel bond A4	1 millar	15.00	15.00
Folder tamaño oficio	2 unidades	2.00	4.00
Lapicero	6 unidades	0.50	3.00
Lápiz	1 unidad	0.50	0.50
USB	1 unidad	35.00	35.00
Corrector	2 unidades	2.00	4.00
Borrador	2 unidades	0.50	1.00
		SUB TOTAL 1	62.50

Gastos			
Internet	60 horas	1.00	60.00
Pasajes	30	18.00	540.00
Refrigerio	25	6.00	150.00
Tipiado	200 hojas	0.50	100.00
Fotocopiado	50 hojas	0.10	5.00
Anillado	3	3.00	9.00
Impresiones	200 hojas	0.50	100.00
		SUB TOTAL 2	964.00

Subtotal 1 (S/. 62.50) + Subtotal 2 (S/. 964.00) = S/. 1026.50

A través de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos (Prueba Piloto) se podrá realizar la validez mediante el r de Pearson y la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach de los ítems que lo comprenden.

r de Pearson

$$\frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$