



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y TRAUMA
SHOCK DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA – HUARAZ,
DURANTE EL PERIODO ENERO– MARZO DEL 2016”**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE:

EMERGENCIAS Y DESASTRES

PRESENTADO POR:

LIC. JESSICA CAROL TOLEDO ROSALES

CHINCHA-ICA-PERU, 2015

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Identificación del problema

1.1.2 Descripción del problema

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

1.2.2 Delimitación Social

1.2.3 Delimitación Temporal

1.2.4 Delimitación Conceptual

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema Principal

1.3.2 Problemas Secundarios

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

1.4.2 Objetivos Específicos

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación

1.5.2 Importancia

1.5.3 Limitaciones

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.2 BASES TEÓRICAS

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.2 VARIABLE E INDICADORES

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 Método de la Investigación

4.2.2 Diseño de la Investigación

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 Población

4.3.2 Muestra

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.4.1 Técnicas

4.4.2 Instrumentos

CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

5.1 RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)

5.2 PRESUPUESTO

5.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

2. INSTRUMENTO

INTRODUCCIÓN

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.

Los miembros del personal de una organización pueden considerarse "clientes internos" porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos.

La tendencia de los profesionales de la salud se ha dirigido en su mayoría, hacia un alto grado de búsqueda de excelencia y perfección, por tanto, de autoexigencia y baja tolerancia al fracaso. Por esa razón, al encontrar un sistema hospitalario deshumanizado, con un progresivo deterioro de las condiciones de trabajo a las cuales deberían adaptarse, se produciría un conflicto entre las expectativas y la realidad, lo que incide en la producción de situaciones estresantes.

La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. Iñigo Larrea considera la medición "una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en qué medida. El fin último es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora".

El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directivos y gestores de los establecimientos de salud. Actualmente, el nuevo modelo de gestión en los hospitales obliga a buscar la calidad de los procesos y a considerar las condiciones de trabajo y los factores humanos que influyen en ella.

Los gestores de las organizaciones deben desarrollar intervenciones para mejorar la satisfacción del trabajo de enfermería y así asegurar resultados de calidad al paciente. Y aunque existen estudios que han analizado la satisfacción laboral en base la relevancia de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial, como las características de la organización hospitalaria en el caso de los hospitales, considero que la satisfacción es un constructo que trasciende cualquier modelo de gestión, siendo imprescindible su análisis para mejorar los aspectos que supongan amenazas o debilidades en el desempeño de la actividad asistencial.

Ante lo expuesto, la insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables. Para ello, se plantea el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente, para así mejorar la atención de calidad hacia los pacientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 Identificación del problema

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define 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 expectativas”.

Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las dimensiones de la satisfacción.

Actualmente, todas las profesiones y actividades laborales son generadoras 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.

Por todo lo expuesto surge la reflexión por conocer el nivel de satisfacción laboral del Personal de Enfermería, ya que no existen estudios al respecto en este servicio.

1.1.2 Descripción del problema

El Hospital "Víctor Ramos Guardia" es un establecimiento de salud de segundo nivel de atención que funciona según las políticas y directivas del MINSA en la Región Ancash.

Cuenta para la atención en salud de su población con cuatro Tópicos de Medicina, Cirugía, Ginecología y Pediatría, cada uno de ellos a cargo de un médico que no está adscrito al servicio de Emergencia y de tres enfermeras y dos técnicos en el mejor de los turnos que atienden en todos los tópicos. En este Hospital, si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales, la Emergencia se constituye como la más solicitada por la población, siendo el único Hospital de este nivel que se encuentra en la zona sierra de la Región Ancash, recibiendo referencias del Callejón de Huaylas, Callejón de Conchucos, inclusive del Departamento de Huánuco.

Por lo tanto existe sobresaturación en el Servicio de Emergencia, en donde se observa que se ha excedido los recursos disponibles para el cuidado de los pacientes, existiendo quejas de los usuarios sobre la atención que reciben del Personal.

Es por esta razón ante el aumento numérico de atención de pacientes mensualmente en emergencia del HVRG, sin la debida asignación de recursos humanos y materiales, surge la interrogante acerca de conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, tanto técnicos como profesionales, ya que repercute en la calidad de atención de pacientes en un servicio que por su naturaleza es un lugar de estrés, y siendo éste un indicador de atención en emergencias.

Diferentes autores a nivel internacional han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional, pero es escaso el estudio a nivel regional y local, es por ello que nace la interrogante: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de Emergencia y la Unidad de Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, durante el periodo Enero – Marzo del 2016?

1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

Esta investigación está comprendida en la ciudad de Huaraz, en el Hospital "Víctor Ramos Guardia", en los servicios de Emergencia y Trauma Shock.

1.2.2 Delimitación Social

El grupo social objeto de estudio es el personal, constituido por técnicos y profesionales de enfermería que laboran en los servicios de Emergencia y Trauma Shock, en condición de nombrados y contratados, sin discriminación alguna.

1.2.3 Delimitación Temporal

El proyecto se ejecutará de Enero a Marzo del 2016.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Este proyecto tratará exclusivamente el concepto de satisfacción laboral dentro del área de servicios médicos como es el del servicio de emergencias.

La satisfacción laboral definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, el jefe, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc, de modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema Principal

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de Emergencia y la Unidad de Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, durante el periodo Enero – Marzo del 2016?

1.3.2 Problemas Secundarios

P1 ¿Cuáles son las dimensiones laborales en las que el profesional de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock se encuentran menos satisfechos?

P2 ¿Cuáles son las dimensiones laborales en las que el Técnico de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock se encuentran menos satisfechos?

P3 ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y determinadas variables sociodemográficas y laborales del personal de Enfermería estudiada?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de Emergencia y la Unidad de Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, durante el periodo Enero – Marzo del 2016.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer las dimensiones laborales en las que el profesional de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock se encuentran menos satisfechos.
- ✓ Determinar las dimensiones laborales en las que el Técnico de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock se encuentran menos satisfechos
- ✓ Establecer la relación entre la satisfacción laboral y determinadas variables sociodemográficas y laborales del personal de Enfermería estudiada.

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación

En la actualidad, el Ministerio de Salud exhorta a los trabajadores y a los funcionarios de nuestras instituciones de salud, a que la calidad de la salud depende de procesos de certificación que

evalúan solo algunos aspectos de la verdadera práctica de salubridad que se desarrolla en sus instituciones.

Pensar que el tener un manual de procedimientos, protocolos de atención o el tener especialistas automáticamente, permite afirmar que tal o cual institución es o no de calidad, esto es una forma muy corta de reducir la realidad de las instituciones de salud.

La crítica a ese respecto nos conduce a valorar como eje central de la calidad, el desempeño de sus trabajadores de la salud, ya que es ahí donde se concreta la prestación del servicio al usuario que es, al fin de cuentas, el objetivo final de una institución de salud.

Bajo esta premisa se hace necesario indagar cuáles son las variables que influyen en ese desempeño del personal de salud y es bajo esa lógica que el interés de la presente investigación se centra en la Satisfacción Laboral.

Estudios realizados en los diferentes establecimientos de salud, como son los Hospitales, señalan que el grado de satisfacción es un indicador de la atención que mejora la relación profesional – paciente. Ya que la insatisfacción laboral genera daños a la salud física y psíquica, disminución del rendimiento laboral, ausentismo reiterado, estrés, ansiedad y depresión.

Considerando que el Servicio de Emergencia y la Unidad de Trauma Shock son lugares donde se atienden pacientes en estado crítico, en la cual se necesita una rápida actuación por parte del personal, se percibe como ambientes de tensión, estrés y estados críticos emotivos que son percibidas por el personal de salud, del usuario externo y sus familiares, por lo que se determinó la necesidad

de conocer las percepciones que tiene el usuario interno respecto a su trabajo, condiciones laborales y a las relaciones interpersonales, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal, para el éxito de la organización en salud.

La realización de esta investigación permitirá conocer la satisfacción laboral del personal de Enfermería, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente, para así mejorar la atención de calidad, para ser utilizado como un instrumento de gestión que permita fortalecer los recursos humanos, contribuyendo a mejorar no sólo la satisfacción individual, sino también la de la comunidad institucional e indirectamente la de los usuarios.

1.5.2 Importancia

El propósito del presente estudio, es identificar la percepción del personal de salud respecto a su trabajo, competencia profesional, reconocimiento y a las relaciones interpersonales que hay dentro de su ambiente de trabajo; para poder así cuantificar el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera, lo que nos permitirá conocer los nudos críticos para poder definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el desarrollo de la organización en salud y a la vez potenciar todos aquellos aspectos favorables que mejoren los procesos y el trabajo en equipo y en consecuencia mejorar la atención de calidad que se brinda al usuario.

1.5.3 Limitaciones

La satisfacción laboral constituye un conjunto de actitudes que van a influir de manera positiva y significativa en los resultados de toda organización, pese a ello el interés por este constructo no ha sido estudiado en toda su plenitud, cuando menos en lo que

respecta en nuestro país y más aún en nuestra región Ancash; es decir, se tiene como limitante la falta de indagaciones que nos lleven a resultados apegados a las diferentes realidades en los que el personal de salud se desenvuelve como trabajadores de las mismas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

INTERNACIONAL

Raymundo Carrasco Soto, Arturo Barraza Macias y Martha Arreola Corral. **“Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud Nro01 de la ciudad de Durango”**. México - 2013.

El objetivo del estudio fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud Dr. Carlos León de la Peña; la metodología usada fue la descriptiva, transversal, correlacional y no experimental, para ello consideraron conveniente utilizar el instrumento diseñado por Barraza M, A. y et al desde la perspectiva del abordaje multidimensional; el cual fue aplicado a 243 trabajadores de salud.

Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que la población encuestada presenta un 71% de satisfacción laboral; este resultado interpretado con un baremo de tres valores (0 a 33% bajo; 34% a 66% medio; y 67% a 100% alto), permite afirmar que el personal encuestado presenta un alto nivel de satisfacción laboral. Como se puede observar la dimensión donde se encuentran más satisfechos el personal encuestado es la de relaciones interpersonales, mientras que la dimensión donde se encuentran más insatisfechos es en la participación, que se les brinda dentro de la gestión.

Francoise Contreras Torres, Leonardo Espinal G., Ana María Pachón E., Javier González R. **“Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá”**. Colombia – 2012

El objetivo del estudio fue la de identificar la presencia del Síndrome de Burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un hospital de tercer nivel y observar su

relación, considerando variables sociodemográficas. Para ello, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el Test de adjetivos de Pitcher (TAP) y el Test de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró), respectivamente, aplicados a una muestra de 309 participantes, con edades comprendidas entre los 20 y los 58 años, de los cuales cerca del 70% fueron mujeres..

De acuerdo con los resultados, se encontró baja presencia de Burnout y altos niveles de realización personal, a pesar de las condiciones laborales adversas precursoras del síndrome. Contrario a lo reportado en la literatura, las personas con el síndrome o en riesgo de padecerlo presentan alta satisfacción laboral, sustentada en su motivación intrínseca, lo cual constituye un factor protector. No se encontró relación directa entre liderazgo y Burnout, pero el liderazgo sí se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca. Por último, se confirma el papel mediador de las variables sociodemográficas.

En este estudio se evidencian las características laborales propias del sector salud en Colombia, las cuales indiscutiblemente contribuyen en potencia al desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores, primordialmente en aquellos que realizan labores asistenciales, como ha sido documentado en varios estudios. Entre estas características están la inestabilidad laboral debida al tipo de contratación (72,3% de los participantes están vinculados por prestación de servicios), reflejada en la permanencia de los trabajadores (algo más de la mitad llevan máximo 5 años en la institución) y la sobrecarga laboral, ya que los profesionales se ven en la necesidad de trabajar en otras lugares a la par con el hospital, trabajando así entre 40 y 50 horas a la semana (61,9% de los participantes), lo cual es excesivo, más aún en labores que implican tanta responsabilidad como lo es la asistencia a pacientes, labor a la que se dedican exclusivamente casi todos los participantes en el estudio (el 86,1%).

La motivación intrínseca que influye principalmente en la satisfacción laboral de los profesionales parece desarrollar sobre la forma en que se percibe al líder, esto es, que aquellos que perciben al líder como deseable suelen tener mayores niveles de satisfacción laboral en general y elevados

niveles en las dimensiones de supervisión, motivación intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Estos hallazgos también coinciden con lo planteado por otros autores quienes han encontrado que el liderazgo favorable incrementa potencialmente la satisfacción de los empleados. Estos resultados corroboran los hallados en otros estudios realizados con población colombiana, en los que se encontró que el estilo de liderazgo puede influir en el bienestar del trabajador y, consecuentemente, en la satisfacción laboral que este experimente.

Susana Moya Mier. **“Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería, Investigación aplicada en un área quirúrgica”**. Cantabria, España, Mayo – 2011.

Se realizó una investigación en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla mediante una encuesta de variables sociodemográficas, de trabajo y de formación y el Cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario. En una muestra de 60 enfermeros, 58 mujeres y dos varones.

Dentro de los resultados de este estudio se tiene que la satisfacción de los enfermeros ha resultado ser moderada a baja. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y de diferentes turnos, el personal fijo de planta y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

María Isabel Rios Riskey y Carmen Godoy Fernandez. **“Satisfacción laboral en un colectivo de Enfermería de Urgencias”**. España 2008.

El objetivo en este estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral en una muestra de personal de enfermería de urgencias del Hospital Morales Meseguer de Murcia que consta de 39 enfermeros y analizar su asociación con variables sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados.

El método utilizado fue un estudio descriptivo transversal. Se empleó como instrumento una encuesta de variables sociodemográficas y laborales y el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja para la evaluación de la satisfacción con el trabajo y sus diferentes dimensiones.

Las autoras concluyen que la satisfacción laboral de los profesionales estudiados se encuentran en niveles moderados. Un 87.2% de la muestra refiere estar moderadamente satisfecho con su labor asistencial. La dimensión laboral de la satisfacción con el reconocimiento profesional se configura como una de las áreas deficitarias con las 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 las organizaciones de salud.

Por lo que respecta a las relaciones entre las variables sociodemográficas y laborales estudiadas, y las puntuaciones obtenidas para cada una de las dimensiones laborales que mide el cuestionario Font Roja, se encontró diferencias significativas en función de varias variables como son: edad, género, tipo de contrato, experiencia profesional y antigüedad en el puesto.

García Ramos Martina, Luján López María Elena, Martínez Corona María de los Ángeles. "**Satisfacción laboral del personal de salud**". México 2007

El objetivo de estudio fue el de identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Se realizó en un estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Como instrumento de estudio se utilizó el cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró, modificado por el grupo investigador al incluir los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg.

Se obtuvieron como resultados: La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente).

Los autores concluyen que el nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral requiere intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario. Considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo y bastante satisfechos, inclinándose la balanza hacia la satisfacción intrínseca, es recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto.

Carlos Edmundo Briseño y otros. **“Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público”**. Argentina – Abril 2005

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Angela Padill de Tucumán, Argentina. Se realizó un estudio prospectivo de corte transversal.

Se presentan los resultados de un grupo de 50 enfermeros con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% de sexo femenino. Con respecto al nivel de capacitación del personal encuestado, el 80% eran auxiliares de enfermería, y solo el 16% eran enfermeros profesionales (terciarios y universitarios). También se encuestó a 2 ayudantes de enfermería (4%). El 90% se encuentra insatisfecho, y solo un 10% manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

El autor concluye que el personal de enfermería no está satisfecho con las posibilidades de ascenso y con la remuneración percibida, siendo éstos los aspectos que más insatisfacción producen, lo que le lleva a pensar que enfermería continúa sin ser valorada como profesión. No encuentra coincidencia con otros estudios que muestran buena relación con jefes y superiores, ya que en la presente investigación se encontró un alto índice de poca satisfacción, por lo que aconseja que habría que poner énfasis en mejorar el modo de supervisión o cambiar actitudes de este personal hacia sus subordinados. Con respecto al alto porcentaje de satisfacción en relación con el tipo de trabajo realizado que arrojó el estudio, lleva a pensar que el personal de enfermería trabaja con vocación de servicio y amor al prójimo, resaltando una vez más la noble labor que desempeña.

Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. **“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción”**. Chile – 2003

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción. Fue una investigación de tipo descriptivo y correlacional.

Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith et al.; subescala de condiciones del trabajo de Bolda y se utilizó una escala análoga visual, con la que se midió el nivel de satisfacción laboral general y la satisfacción con la vida personal, además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal y una pregunta cerrada, relacionada con el lugar de postulación que ocupó Enfermería al momento de ingresar a la universidad.

Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

NACIONAL

Ricardo Torres Vásquez .“**Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra, Lima – 2007**”.. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima – 2011.

El objetivo del presente estudio fue determinar el grado satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” de Puente Piedra 2007, la metodología utilizada fue descriptiva, correlacional, de corte transversal. Por lo que se aplicó el

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 – JLMelia y JMPeiró a 183 usuarios internos entre personal asistencial, administrativo y de servicio.

En los resultados, las condiciones físicas y materiales que posee el Hospital "Puente Piedra" otorgan en general un porcentaje significativo de insatisfacción tanto al personal asistencial en un 54%, personal de servicio en un 49% y un 52% de insatisfacción en el personal administrativo. Las motivaciones (reconocimientos, capacitaciones, promociones y ascensos) que ofrece al Hospital a sus trabajadores produce en general un 57%, 51% y 49% de satisfacción en el personal asistencial, administrativo y de servicio respectivamente. Respecto a la situación laboral que otorga mayor satisfacción, se aprecia que el personal asistencial siente mayor satisfacción (34.4%) por el trabajo que realiza, en tanto que el 42.3% del personal administrativo refieren mayor satisfacción por contribuir al desarrollo del Hospital y el 33.3% del personal de servicio refiriendo sentir mayor satisfacción el ayudar al prójimo. Por otro lado, las situaciones laborales que otorgan mayor insatisfacción al personal asistencial, administrativo y de servicio son "el excesivo trabajo que tienen", el 36.3% del personal asistencial, el 50% de administrativo y el 44% del personal de servicio.

Nancy Monteza Chanduvi **"Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud"**. Chiclayo 2010.

La investigadora basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde Noviembre del 2010 hasta Julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de las enfermeras consideran que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico.

Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Lucía Bobbio, Willy Ramos. **“Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Peru”**. Enero – Marzo 2007

El objetivo del estudio fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Se realizó en un estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por 75 médicos, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas, que laboraban en los pabellones de hospitalización, consultorios externos y servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del Hospital Nacional Dos de Mayo, entre Enero y Marzo de 2007.

En los resultados se obtuvo que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. Los factores asociados a satisfacción en personal

asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso; mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos. Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, 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.

Sheila Melissa Vásquez Sosa. **“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”**. Lima, 2006.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras.

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham para evaluar la motivación y el segundo es un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valorará la Satisfacción laboral realizado por Sonia Palma Carrillo.

Los resultados fueron: 25 (48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acercas de la satisfacción laboral el 28 (53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes

de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. El estudio afirma que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

Nury Gloria Ramos Calizaya, **“Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”**. Puno 2003.

El estudio tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno, en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad.

El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral a 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 DEFINICIÓN DE SATISFACCION LABORAL

Se ha encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, abordaré las más importantes:

Locke (1976) ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Bracho (1989) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.

Blum y Nayles (1995) mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Spector (1997) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Lee y Chang (2008), la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.

Robbins y Judge (2009), definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

2.2.2 TEORIAS DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG

Esta teoría también es conocida como "Teoría de la Aproximación Bifactorial" o "Teoría de la Motivación-Higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo.

Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones interpersonales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

- **Factores Higiénicos:** Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfechos provocan insatisfacción.

- **Factores Motivadores:** Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización).

Factores Higiénicos	Factores motivadores
<ul style="list-style-type: none"> - Factores económicos: Sueldos, salarios, prestaciones. - Condiciones físicas del trabajo: Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro. - Seguridad: Privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de organización. - Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los de más compañeros. - Status: Títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios. - Control técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y desarrollarse plenamente. - Sentimiento de autorrealización: Certeza de contribuir en la realización de algo de valor. - Reconocimiento de una labor bien hecha: La confirmación de que se ha realizado un trabajo importante. - Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes. - Mayor responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.

De la teoría de Herzberg se deriva el concepto de *job enrichment* (enriquecimiento del trabajo) que supone diseñar el trabajo de un modo más ambicioso de modo que permita satisfacer motivos de más alto valor. Para lograrlo se deben aplicar los siguientes principios:

- Suprimir controles.
- Aumentar la responsabilidad sobre las tareas a desarrollar.
- Delegar áreas de trabajo completas
- Conceder mayor autoridad y mayor libertad.
- Informar sobre los avances y retrocesos.
- Asignar tareas nuevas y más difíciles.
- Facilitar tareas que permitan mejorar

2.2.3 PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

A. Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento.

También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

B. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

C. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

D. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

E. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow y sus Implicaciones



2.2.4 FACTORES DETERMINANTES PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales 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 el puesto de trabajo

A continuación se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral:

• **RETO DEL TRABAJO – SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN SÍ.**

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 empleado.

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

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas.

Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas 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 (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), 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 permitirá 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 se tratará 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 tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

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

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un

líder que no los presione 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 DE TRABAJO**

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).

2.2.5 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- **Satisfacción en el trabajo:** interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

- **Satisfacción con el salario:** valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

- **Satisfacción con las promociones:** oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

- **Satisfacción con el reconocimiento:** que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

- **Satisfacción con los beneficios:** tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

- **Satisfacción con la supervisión:** referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

- **Satisfacción con los compañeros:** que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

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

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

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

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

5. Retroalimentación del puesto: 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.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

Existe un nivel bajo de satisfacción laboral del personal de Enfermería de Emergencia y UTS.

3.2 VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE: Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y Unidad de Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz.

DIMENSIONES:

- ✓ Satisfacción con el trabajo
- ✓ Tensión relacionada con el Trabajo
- ✓ Competencia Profesional
- ✓ Presión del Trabajo
- ✓ Promoción Profesional

- ✓ Relación Interpersonal con los jefes
- ✓ Relación Interpersonal con los compañeros
- ✓ Características extrínseca de estatus
- ✓ Monotonía laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y TRAUMA SHOCK DEL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA	Es el estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el trabajo • Complacencia por el trabajo • Convicción por el trabajo 	7, 10, 11 y 16
		Tensión relacionada con el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad laboral • Manejo del estrés en el trabajo 	2, 3, 4, 5 y 6
		Competencia Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad personal • Aptitud para el trabajo • Conocimiento laboral 	22, 23 y 24
		Presión del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del tiempo en el trabajo 	18 y 20

			<ul style="list-style-type: none"> • Distribución del trabajo 	
		Promoción Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo en el uso de oportunidades. • Reconocimiento del trabajo • Oportunidades laborales 	9, 12 y 17
		Relación Interpersonal con los jefes	<ul style="list-style-type: none"> • Armonía en la relación con su superior 	13
		Relación Interpersonal con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Armonía en la relación con los compañeros • Confianza con los compañeros 	14 y 19
		Características extrínseca de estatus	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en el trabajo • Satisfacción con el salario 	8 y 15
		Monotonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo laboral • Alteración del estado emocional 	1 y 21

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación puede ser caracterizada como descriptiva y correlacional.

Los estudios descriptivos se caracterizan por medir una sola variable, que en este caso es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Correlacional porque nos interesa saber la existencia o no de la relación entre las diferentes variables que aquí se busca investigar.

4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 Método de la Investigación:

El método a usar está definido como cuantitativo con análisis inductivo explicativo.

4.2.2 Diseño de la Investigación:

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, transversal.

Los estudios no experimentales tienen como sello distintivo el no manipular las variables y medirlas tal como se encuentran presentes en ese momento, como será el caso de la presente investigación donde solamente se aplicará el instrumento sin mediar ninguna manipulación.

Los estudios transversales son aquellos en los que la medición de la variable se realiza en un solo momento y no se busca hacer su seguimiento a través del tiempo. En ese sentido en la presente investigación solamente se aplicará el instrumento en una sola ocasión (ver calendario).

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1 Población

Está conformado por Técnicos de Enfermería y Enfermeros del Servicio de Emergencia y Unidad de Trauma Shock del Hospital Victor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz.

SERVICIO O UNIDAD	ENFERMEROS	TÉCNICOS DE ENFERMERÍA
EMERGENCIA	24	13
UNIDAD DE TRAUMA SHOCK	8	8

4.3.2 Muestra

Se considerará el 100% de la población.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.4.1 Técnicas

Para el logro del objetivo se aplicará una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de enfermería del Servicio de Emergencia y Unidad de Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia.

El formato de encuesta tiene una primera sección de variables sociodemográficas y laborales del personal de enfermería objeto de estudio (condición de trabajo, grupo ocupacional y tiempo de servicios).

La segunda parte estará referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados.

4.4.2 Instrumento

Luego de investigar muchos cuestionarios referidos a determinar el grado de satisfacción laboral, se ha seleccionado el Cuestionario Font Roja, por ser un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario, muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en este contexto laboral.

Consta de 24 ítems, que son valorados por la escala Likert, que puntúa desde el valor 1 (mínima satisfacción) al valor 5 (satisfacción máxima). Estos 24 ítems se agrupan factorialmente en nueve dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional.

CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

5.1 RECURSOS (HUMANOS, MATERIALES)

Se contratará una persona que entregue la encuesta a cada personal de enfermería.

Se contratará un estadista para la tabulación de resultados.

5.2 PRESUPUESTO

Para la ejecución del proyecto se contará con presupuesto del propio peculio de la autora.

5.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES						
	JUL 2015	SET 2015	NOV 2015	ENE 2016	FEB 2016	MAR 2016	ABR 2016

Elaboración del proyecto	X	X					
Aprobación del proyecto		X					
Sustentación del proyecto			X				
Aplicación de la encuesta				X			
Tabulación de datos					X		
Aprobación de la tesis						X	
Sustentación de la tesis							X

5.4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Raymundo Carrasco Soto, Arturo Barraza Macias y Martha Arreola Corral. **“Satisfacción Laboral en Personal del Centro de Salud Nro01 de la ciudad de Durango”**.Psicopediahoy.com (actualizada el 31 de Agosto 2013; acceso el 23 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>

Francoise Contreras Torres, Leonardo Espinal G., Ana María Pachón E., Javier González R: **“Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá”**. Redalyc.org (actualizada en Setiembre del 2013; acceso el 22 de Noviembre del 2015). Vol 9, Nro01, 2013 pp65-80. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246009>

Susana Moya Mier. **“Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería, Investigación aplicada en un área quirúrgica”**. UCREA (actualizada en Mayo del 2011; acceso el 22 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/477>

Ricardo Torres Vásquez .**“Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra, Lima – 2007”**. Slideshare.net. (Actualizada 08 Octubre del 2011, acceso el 24 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://es.slideshare.net/geraldososa/satisfaccin-laboral-9609674>

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>

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>

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/enfermeriamss/eim-2007/eim072b.pdf>

Carlos Edmundo Briseño y otros. **“Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público”**. Monografías.com (Actualizada Abril 2005; acceso el 25 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos64/satisfaccion-profesional->

[enfermeria-asistencial-hospitales/satisfaccion-profesional-enfermeria-asistencial-hospitales.shtml](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532003000200006&script=sci_arttext)

Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. **“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción”**. Scielo.com. (Actualizada Diciembre 2003, acceso el 26 de Noviembre del 2015). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532003000200006&script=sci_arttext

Nancy Monteza Chanduvi **“Influencia del Clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Es Salud”**. USAT.edu.pe. (Actualizada en el 2012; acceso el 26 de Noviembre del 2015) . Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/82>

Lucía Bobbio, Willy Ramos. **“Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Peru”**. Redalyc.org (Actualizada en 2010, acceso el 23 de Noviembre del 2015). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007> > ISSN

Hernández Sampieri Roberto, Fernández-Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar,
Metodología de la investigación, Editorial Mc Graw Hill, Edit. 4ª México, 2006

Robbins S. **Fundamentos del Comportamiento Organizacional**.
Primera Edición. México: Edit.Prentice Hall; 1998

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS

