



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL “GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN”, LIMA –  
PERÚ. 2013”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**BACHILLER: ROMERO VERA, LILIANA MARGARITA.**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL “GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN”, LIMA –  
PERÚ. 2013”**

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme dado el entendimiento para lograr uno de mis objetivos a través de la fe tan inmensa que inyectó en mí ser para obtener tan preciado triunfo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional tanto moral, afectivo y económico, a nuestra Directora Dra. Fernanda Gallegos de Bernaola por guiarnos, su paciencia y dedicación hacia todos los estudiantes.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 57 profesionales de enfermería, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert modificado de 30 ítems, organizado por las dimensiones: Remuneraciones, equipos y materiales, relaciones interpersonales, reconocimientos laborales. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,866); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,933). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el estadístico Chi Cuadrado con un valor de 15,51 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo.

**Palabras Claves:** *Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, Remuneraciones, equipos y materiales, relaciones interpersonales, reconocimientos laborales.*

## **ABSTRACT**

The present research aimed to: Determine the level of job satisfaction of the Nursing Professional, in the Emergency Service of the Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima Peru. 2013. It is a cross-sectional descriptive research, a sample of 57 nursing professionals was used to collect the information. A modified 30-item Likert Questionnaire was used, organized by the following dimensions: Remunerations, equipment and materials, interpersonal relationships, Recognition. The validity of the instrument was done by means of the concordance test of the expert judgment obtaining a value of (0.866); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.933). The Hypothesis test was performed using the Chi Square statistic with a value of 15.51 and a significance level of  $p < 0.05$ .

The level of job satisfaction of the nursing professional, in the emergency service of the Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, is Low.

**Keywords:** *Job satisfaction of the Nursing Professional, Remunerations, equipment and materials, interpersonal relations, labor recognition*

## INDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RESUMEN</b>	i
<b>ABSTRAC</b>	ii
<b>ÍNDICE</b>	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	v
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación del estudio	7
1.5. Limitaciones de la investigación	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Base teórica	14
2.3. Definición de términos	26
2.4. Hipótesis	26
2.5. Variables	27
2.5.1. Definición conceptual de la variable	27
2.5.2. Definición operacional de la variable	28
2.5.3. Operacionalización de la variable	28
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	29
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	30

3.3. Población y muestra	30
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	31
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	31
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	31
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>41</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	



## INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades. Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad. A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, etc. Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, 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 las enfermeras, 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. El trabajo de las enfermeras y el

ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos. Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; de ellas, las que trabajan en el ámbito principalmente de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Las enfermeras resienten los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Las enfermeras se molestan por el escaso espacio, muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución en que se desempeñan. Por otra parte, sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que, junto a otras, estas profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que les implica. Es importante destacar que estas quejas y dificultades las han manifestado tanto las enfermeras de hospitales públicos

como de hospitales privados, con énfasis en diferentes aspectos dependiendo del tipo de hospital que se trate. Es así que, durante el transcurso de la vida de la práctica clínica, se pudo constatar y observar los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras hospitalarias del servicio de Emergencia del Hospital de Guillermo Almenara Irigoyen y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el mejor.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: En él se hace mención a los resultados obtenidos después de procesar los datos.

Capítulo V: En él se realiza la discusión de los resultados obtenidos terminando con la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El concepto, la utilidad y función del trabajo han sido objeto de grandes controversias a lo largo de la historia. En la mayor parte de las sociedades la generalidad de las personas debe adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, por lo que las personas pasan más de la mitad de su tiempo de vigilia, durante las dos terceras parte de su vida, desempeñando algún tipo de trabajo. Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades. Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad (Robbins, S., 1987; Milcovich, T., 1994).A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al

trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, etc. Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, 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. (1)

Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, 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. El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste.(2)

Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos.

Se considera pues que el profesional de Enfermería es clave fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano. Por ello, es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y grado de satisfacción. Hablar de satisfacción resulta difícil por tratarse de un concepto subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida. La satisfacción en el trabajo constituye el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo, fundamentado en creencias y valores con que ésta desarrolla su actividad. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho mostrará todo lo contrario. (3)

Uno de los pilares más seguros en los que se sustenta una institución, es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implantar círculos de calidad, donde la satisfacción en el trabajo sea uno de sus componentes principales.

La satisfacción en el trabajo será positiva cuando el ambiente donde se desarrolla el trabajador le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades, tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización/logro, condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección y recursos materiales.(5)

Se resalta algunas estrategias de intervención que podrían favorecer los factores benéficos de la satisfacción, promoviendo una mayor integración del trabajador con su centro laboral y una mejor realización personal, la que finalmente repercutirá en beneficio de los pacientes y, al mismo tiempo, disminuirán los factores limitantes de la satisfacción.

Asimismo, es necesario proporcionar al trabajador información suficiente, regular y oportuna acerca de su desempeño en la institución, considerando que este conocimiento le permitirá lograr eventuales cambios positivos en su comportamiento laboral. Por otro lado, se debe promover la formación y mantenimiento de equipos de trabajo con una comunicación continua durante el desempeño, optimizando la buena organización; haciéndolas más prácticas, dinámicas y creativas; fomentando y favoreciendo las relaciones humanas horizontales. (6)

La realidad mencionada anteriormente no es ajena a la que evidencia el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el cual laboran enfermeras en el servicio de emergencia, en los tres turnos, tras la observación en el servicio evidenciamos que era necesario medir el nivel de satisfacción de las enfermeras que laboran en éste servicio, ya que ellas están expuestas a una labor que requiere de una rápida intervención y al no contar con las herramientas necesarias el resultado de su trabajo sería deficiente, al igual que el tema de las relaciones interpersonales entre profesionales, es importantes medir para determinar el nivel de satisfacción de las enfermeras que laboran en este Hospital. El nivel de satisfacción será medido por los distintos factores como remuneración económica, relaciones interpersonales, reconocimiento laboral y abastecimiento de recursos materiales.

Los factores mencionados nos darán un índice del nivel de satisfacción de la enfermeras, y con ello podremos ver la calidad de atención que pueden brindar si el nivel de satisfacción es óptimo o no. A partir de este problema nos planteamos la siguiente pregunta.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013?



### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivos Generales**

- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013.
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013.
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013.
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios.

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades. (7)

Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, etc. Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. (8)

De igual manera esta investigación es de gran importancia porque nos brindará información y estadísticas del nivel de satisfacción que tienen las profesionales de Enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. en el Servicio de Emergencia y de acuerdo a los resultados el hospital podrá mejorar los factores que originan la disminución de satisfacción, obteniendo una mejor satisfacción laboral del profesional.

### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La primera limitación es que la población estudiada solamente serán las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La segunda limitación es que la investigación solo servirá para el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Según Johana Enyd Cifuentes Rodríguez en su tesis Titulada Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención 2012.**

OBJETIVO: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. METODO: Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables RESULTADOS: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los

profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ), características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. CONCLUSIONES: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, profesionales de enfermería, organizaciones de salud.

**Según Carmenhayde Cisneros Centeno en su tesis Titulada Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario 2011.**

Objetivo. Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Metodología. Estudio descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la

escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ( $\rho = -.149$ ), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. Palabras Clave. Satisfacción Laboral, Enfermería, condiciones de trabajo

### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

**Según Sheila Melissa Vásquez Sosa en su tesis titulada Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2007.**

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. 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 .Acerca 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. Al aplicar Ji – Cuadrado

se obtuvo  $X^2$  Calculado  $>$   $X^2$  Tabulado ello permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería. Palabras claves: Comportamiento Organizacional, Motivación, Satisfacción Laboral, Enfermería.

**Celina Edith Mego Sarmiento, realizó la investigación titulada: “Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministro del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Setiembre – Diciembre” Lima. 2008,** tipo de investigación es de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo, transversal; constituido con una población de 10 enfermeras, 20 técnicas de enfermería; el instrumento que se utilizó fueron dos escalas uno para medir el nivel de satisfacción que se hizo mediante el modelo de likert modificado y para el estrés laboral se usara el modelo de mastach.

Luego de haber realizado el presente estudio se formularon las siguientes conclusiones.

El orden que arrojan los resultados son estrés medio, estrés alto y estrés bajo, al finalizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de estrés se concluye que el personal de encuestado solo refieren sentirse afectadas en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no signifiquen un problema. En cuanto a la satisfacción laboral los resultados son nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores. (14)



## 2.1 BASE TEÓRICA

### **La Naturaleza del Cuidado**

La naturaleza biológica y cultural del Cuidado trae a colación las explicaciones respecto a qué de innato y qué de aprendido encontramos en un comportamiento de tales características. Como resultado, además de evidenciar su dimensión concreta y universalmente aceptada en tanto actividad de asistencia o atención extensible al mundo animal y que resulta fundamental para la supervivencia, se pone de manifiesto, mediante una definición precisa de su naturaleza, la necesidad de recurrir a una dimensión abstracta acorde con las exigencias que su complejidad encierra, toda vez que además de a un acto en sí mismo dicho análisis revela que la noción de Cuidado refiere más bien a un fenómeno de la realidad, privativamente humano y con carácter universal.(15)

La profesión de enfermería exige una vocación específica que implica ejercer nuestro trabajo con espíritu de servicio sin admitir la mediocridad, sin admitir las cosas mal hechas; debemos estar convencidos de la nobleza de nuestro trabajo. Nuestra vocación no debe admitir nunca la rutina en la tarea diaria y no debe haber dos días iguales en el quehacer asistencial, docente y/o investigativo.

El ideal y el valor del cuidado son un punto de inicio del contacto con el paciente, un estadio, exige una actitud que debe tornarse en un deseo, en una intención, en un compromiso y en un juicio consciente que se manifiesta en actos concretos.

El cuidado humano, como un ideal moral, trasciende el acto y va más allá de la acción de la enfermera y produce actos colectivos de la profesión de enfermería que tienen consecuencias importantes para la civilización humana.

Cuidar implica conocer a cada paciente, interesarse por él. Interesarse implica, paradójicamente, desinteresarse de uno mismo, algo difícil.

Interesarse supone entrar dentro del ser, en este caso dentro del paciente, tener un conocimiento propio de cada uno, un darse cuenta de sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones y además de sus conocimientos; requiere su manifestación como persona única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo.

Esto exige entonces un esfuerzo de atención, una concentración que a veces agota más que el esfuerzo físico. Pero el que lo consigue se recrea en ese juego de gran belleza, que si se sabe percibir, consiste en ir descubriendo, poco a poco, un ser cuya riqueza de matices, nunca se acaba de conocer del todo. “Es precisamente ese misterio del ser, en parte conocido, y en parte desconocido, pero siempre inefable, en su unidad, el que debe arrastrar y entusiasmar cada vez más al profesional de enfermería”.(16)

La acción real y concreta de cuidado puede trascender el valor y superarlo y es dentro de esa idea que la noción de los valores y las acciones de cuidado pueden ser contagiosas en forma individual y en grupo, si se dan suficientes condiciones. El valor del cuidado se fundamenta en la enfermera creativa cuyo ser es trascendente.

El término persona se orienta hacia el “individuo de la especie humana”, el sentido más común que se da a este término es del “hombre en sus relaciones con el mundo y consigo mismo”. La persona es una totalidad, no una simple suma de cualidades. Desde la perspectiva de la orientación antropológica el paciente no sólo tiene una parte somática, psicológica y sociocultural, “posee también una parte espiritual que le da unidad y lo integra al mundo de los valores y los principios fundamentales de la vida”.(17)

Dentro de este proceso de comunicación la mirada y la voz de quien cuida son indicadores de cuidado para quien es cuidado. Pero también es importante escuchar, que no es más que dejar hablar; dar tiempo al interlocutor para exponer en la medida y en el modo que considere

oportuno su pensamiento y su estado de ánimo, no interrumpirlo y dejarlo terminar. Saber escuchar es difícil. Pero es valioso encontrar un cuidador que sepa hacerlo, sobre todo en los momentos difíciles de la vida. Los cuidadores de la salud nos vemos en la obligación de aprender a escuchar con todo el ser. Saber escuchar no es un comportamiento activo, requiere superar dificultades porque la verdadera escucha tiene su origen en actitudes interiores, que no son de ninguna manera innatas, sino que hay que formarlas para poderlas adquirir.

El reconocimiento del otro en el llamado de cuidado es un elemento primordial en la relación entre el cuidado y el cuidador. El desarrollo de estas características facilita la empatía considerada como la esencia del cuidado. Esta no es más que una condición que otorga al ser humano la capacidad para penetrar en la intimidad del paciente, una facultad del espíritu que germina en todos los seres humanos. (18)

### **El profesional de enfermería**

La profesión de enfermería exige una vocación específica que implica ejercer nuestro trabajo con espíritu de servicio sin admitir la mediocridad, sin admitir las cosas mal hechas; debemos estar convencidos de la nobleza de nuestro trabajo. No debemos detenernos siempre en lo fácil sino buscar y enfrentar siempre lo difícil. Nuestra vocación no debe admitir nunca la rutina en la tarea diaria y no debe haber dos días iguales en el quehacer asistencial, docente y/o investigativo. (19)

### **Cuidado que proporciona la enfermera**

El cuidado es una necesidad humana esencial para el completo desarrollo, el mantenimiento de la salud y la supervivencia de los seres humanos en todas las culturas del mundo, el cual es la esencia de Enfermería.

Collière (1997) refiere que cuidar "es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiere ayuda para satisfacer sus necesidades vitales, de manera temporal o definitiva.

De manera que el cuidar es ante todo un acto de vida, ya que cuidar representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida, permitiendo que esta se continúe y se reproduzca, de ahí, que la Enfermera, realiza una serie de acciones por medio de las cuales brinda cuidados a los pacientes ayudándolos a satisfacer sus necesidades mediante: las Acciones de Cuidado y las Acciones Administrativas.

### **La satisfacción del desempeño del profesional de enfermería**

Es necesario proporcionarle al trabajador información suficiente, regular y oportuna acerca de su desempeño profesional en la institución, considerando que este conocimiento le permitirá lograr eventuales cambios positivos en su comportamiento laboral. Por otro lado, se debe promover la formación y mantenimiento de equipos de trabajo con una comunicación continua durante el desempeño, optimizando la buena organización; haciéndolas más prácticas, dinámicas y creativas; fomentando y favoreciendo las relaciones humanas horizontales.

Se debería implantarse en los servicios de salud un sistema de evaluación continua, reconociendo que el análisis de satisfacción de un seguimiento constante, produciendo una retroalimentación de acciones tendientes a mejorar o corregir las áreas o los indicadores de debilidad.

### **Teoría de la discrepancia**

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.

El autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.

### **La teoría de los dos factores**

“La teoría de los dos factores” de Herzberg (1967) establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro).

Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, tanto desde el punto de vista del contenido como desde la perspectiva metodológica. Gran cantidad de investigaciones plantean dudas sobre la eficacia de su teoría; muchas otras, en cambio, confirman sus resultados. A pesar de estas críticas, no se puede negar que su trabajo ha ejercido una influencia estimulante sobre la investigación en torno a la satisfacción laboral.

## **Evaluación del desempeño profesional de enfermería**

El procedimiento para calificar las actividades que realizan las Enfermeras es la Evaluación del Desempeño, la cual generalmente se elaboran mediante programas formales de medición, basados en las funciones inherentes al cargo que ocupa.

En tal sentido, Gibson y Cols. (1989) Señala que la misma es "la Evaluación Sistemática, formal de un empleado con respecto a su desempeño en el puesto y su potencial para el desarrollo futuro" Por su parte Stoner (1996) señala que la evaluación "es un proceso continuo de proporcionar a los subordinados información sobre la eficiencia con que están efectuando su trabajo para la organización."

De forma tal, que a través de la Evaluación del Desempeño la organización puede conocer la calidad de los Cuidados que las Enfermeras proporcionan a los usuarios hospitalizados en una institución, y por otra parte le permite al profesional conocer como la organización ve su desempeño y a través de esta obtener según sea el resultado de la misma, recompensas (aumentos salariales, ascensos, etc.) o capacitaciones.

La **Evaluación Formal** Incluye una documentación escrita, realizada semestral o anualmente. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Formal debe incluir documentación escrita y una entrevista de apreciación del desempeño formal con un seguimiento respectivo. Por su parte, Stoner y Cols. (1996) refieren que "la Evaluación formal suele ser semestral o anual y permite identificar a los empleados que requieren capacitación o que merecen algún incentivo".

La **Evaluación Informal** la cual es realizada por la Enfermera Supervisora o coordinadora. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Informal incluye una supervisión diaria, permitiendo modular o

refinar pequeñas parte del desempeño. Por otra parte, Stoner y Cols. (1996) señalan que la "Evaluación Informal se hace día tras día permitiéndole al empleado conocer como está desempeñando su trabajo" De esta forma la Enfermera, se orienta sobre cuáles son sus debilidades para corregirlas y cuáles son sus fortalezas para reafirmarlas.

## **Determinantes de la satisfacción del desempeño profesional de enfermería**

### **Reconocimiento Laboral**

El reconocimiento laboral en el trabajo otorga al profesional la oportunidad no sólo de crecer personalmente, sino también, el de capacitarse continuamente, a pesar de adquirir mayor responsabilidad reconoce la posibilidad de mejorar su estatus social. Es importante reconocer la percepción de justicia que el trabajador tiene respecto a la política que sigue la institución, si la percepción de la política es clara, justa y libre de ambigüedades, éste se sentirá más satisfecho.

El factor de Reconocimiento Laboral, la accesibilidad a cambios de turnos, el reconocimiento de la institución y del jefe, fueron relevantes las recompensas monetarias en los servicios de salud, donde se debe promover el desarrollo de concursos promocionales que aseguren justicia y estabilidad en la asignación de cargos directivos y jefatura les, así como considerar formas y medios de titularizar y adjudicar nombramientos al personal que es la base de una institución.

Condiciones que motivarían el sentido de pertenencia y el crecimiento de los trabajadores según méritos (22)

Asimismo, es necesario proporcionar al trabajador información suficiente, regular y oportuna acerca de su desempeño en la institución, considerando que este conocimiento le permitirá lograr eventuales cambios positivos en su comportamiento laboral para un buen reconocimiento y una satisfacción personal.

## **Remuneración Económica**

En el factor Remuneración Económica se destaca la satisfacción relacionada con el salario recibido/percibido, que este debía cubrir las necesidades básicas de la persona o familia, además de otras.

El personal de salud es clave fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano. Por ello, es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y el nivel de satisfacción correspondiente entre salario percibido y el desempeño de las funciones. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo, son símbolos del "Status" significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

La satisfacción en el trabajo será positiva cuando el ambiente donde se desarrolla el trabajador le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su



comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Podemos ver que esta situación se presenta en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

### **Materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo**

El área de enfermería en un hospital debe contar con una plantilla y una organización adecuadas para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, es decir, contar con los materiales de trabajo y con la cantidad necesaria de enfermeras, distribuidas por servicios y turnos de manera congruente con las exigencias de los mismos, para así ofrecer continuidad, efectividad y seguridad en el cuidado de enfermería. (23)

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

### **Relaciones Interpersonales**

Las Relaciones Interpersonales que mantiene la Enfermera con su superior, con su subalterno, con los usuarios y con el equipo de salud, la cual debe ser efectiva siendo ésta el medio más apropiado para establecer relación de ayuda terapéutica a las personas que lo solicitan, es por ello que estas relaciones deben desarrollarse en un ambiente armonioso y cordial que facilite el trabajo de las personas en donde el paciente reciba la ayuda que requiere.

En tal sentido Milla y Zambrano de G. (1997) refiere que las relaciones interpersonales por ser una habilidad personal, ayuda a valorar el

desempeño de las Enfermeras, pues las mismas facilitan la ejecución de las actividades específicas de Enfermería.

Por ello es que el estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros.

Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no solo un compromiso con el proyecto.

### **Importancia de la satisfacción de enfermería**

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

Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se han demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

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

### **Teorías de enfermería que sustentan la investigación**

#### **Jean Watson y la Teoría del Cuidado Humanizado de Enfermería**

Watson (1988) refiere que "La prestación humana de cuidados supone valores, una voluntad compromiso con el cuidado, conocimiento, acciones de cuidar consecuencias." De modo que, la Enfermera mediante los Cuidados proporcionados demuestra una expresión de interés, de preocupación, compromiso y afecto por las personas enfermas.

La teoría de Watson está soportada en el trabajo de Nightingale, Henderson, Hall, Leininger, Hegel, Kierkegaard, Watson, considera que el estudio de las humanidades expande la mente e incrementa la capacidad de pensar y el desarrollo personal, por lo tanto, es pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias.

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación

terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería.

### **Hildegard Peplau. “Modelo de Relaciones Interpersonales”**

Hildegard Peplau comenzó su carrera profesional en 1931. Ha conservado puestos en el ejército de los Estados Unidos, hospitales generales y privados, investigación y docencia y práctica privada en enfermería psiquiátrica.

En 1952 publica su modelo en el que integra las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad.

Según Peplau la salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan. Es promovida a través del proceso interpersonal. Peplau, basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una Enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Este modelo, publicado por primera vez en 1952, describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente:

Orientación, identificación, explotación, y resolución.

En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los

miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificarlos problemas.

La teoría de Peplau se relaciona con nuestra investigación ya que para expender cuidados en salud a nuestros pacientes, debemos entender que las condiciones interpersonales y psicológicas van a interactuar y tenemos la obligación de minimizar y/o buscar reducir los factores que desencadenan la insatisfacción personal y más allá de eso, insatisfacción laboral, ya que nuestros pacientes serán afectados de forma negativa.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- **Cuidado**

Acto que realiza la Enfermera hacia el individuo con necesidades, para mejorar su condición de salud.

- **Satisfacción Laboral**

Según LOCKE (1976). Es el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

- **Desempeño**

Rendimiento de la Enfermera en términos de conocimiento y eficiencia.

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.

## **2.4.2 Hipótesis Específica**

- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.

## **2.5 VARIABLE**

Nivel de satisfacción

### **2.5.1 Definición Conceptual de la Variable**

Estado emocional positivo placentero resultante de una percepción subjetivas de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo. Conjunto de sentimientos y emociones favorables o

desfavorables resultante de la forma como lo consideren su trabajo.

### 2.5.2 Definición Operacional de la Variable

Alto = 13 A 17  
 Regular = 7 A 12  
 Bajo = 2 A 7

### 2.5.3 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
NIVEL DE SATISFACCIÓN	RELACIONES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Respeto</li> <li>- Confianza</li> <li>- Empatía</li> </ul>
	REMUNERACIÓN ECONÓMICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración por horas de trabajo</li> <li>- Pago de las horas extras.</li> </ul>
	RECONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferencias</li> <li>- Cartas de reconocimiento</li> <li>- Diplomas</li> </ul>
	MATERIALES Y EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad necesaria en el servicio de emergencia</li> <li>- Funcionalidad</li> <li>- Abastecimiento</li> </ul>

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación propuesta fue de tipo cuantitativo. Fue de nivel aplicativo No experimental, de diseño descriptivo de corte transversal y prospectivo.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que No experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Y Kerlinger (1979) señala: lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que El objetivo del diseño descriptivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que la investigación de corte transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito es describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen”, perteneciente al distrito de la Victoria, ubicado en Av. Grau 800, el hospital brinda servicios de consulta externa, salas de hospitalizaciones, UCI, centro quirúrgico, laboratorio, terapia física ,centro de tac y servicio de emergencia.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

La población fue de 57 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia se encuentran distribuidas en los tres turnos de trabajo en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por toda la población es decir por las 57 profesionales de enfermería éstas trabajan en el área de emergencia, trabajan en los tres turnos de diurno, de mañana, y de noche, en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

#### **Criterio de Inclusión**

- Enfermeras que desean participar en la investigación
- Enfermeras que laboren en el servicio de emergencia.
- Enfermeras que tengan más de 1 año laborando en el servicio

#### **Criterio de Exclusión**

- Enfermeras que no desean participar en la investigación
- Enfermeras que no laboren en el servicio de emergencia
- Enfermeras que tengan menos de 1 año laborando en este servicio

- Enfermeras que estén de vacaciones.

### **3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se aplicó será la entrevista y el instrumento de recolección de datos que se utilizará fue el cuestionario con el cual se obtuvo datos e información acerca de la realidad que se está investigando.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Los instrumentos que se aplicaron en la investigación fueron aplicados en estudios anteriores, por ello es un instrumento validado, sin embargo lo adaptaremos para que pueda responder a nuestras interrogantes.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

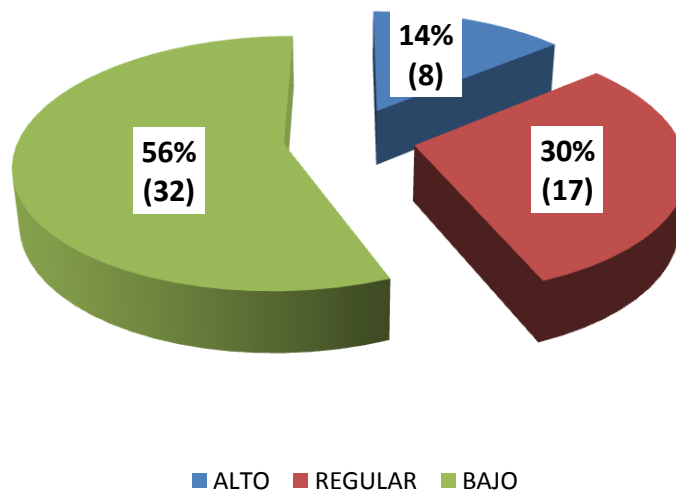
Para la recolección de datos se realizó los trámites administrativos en las instancias respectivas en la Escuela Profesional de Enfermería, con fines de conseguir autorización para la realización de la investigación.

Para el procesamiento estadístico de la información se utilizó estadísticos descriptivos, como las medidas de tendencia central, la media y desviación estándar, frecuencias y porcentajes para graficar los resultados recopilados. También se creará una base de datos que permitirá el tratamiento y cálculo de los resultados. Se aplicará para la descripción cuantitativa de la variable de estudio, distribuciones porcentuales y elaboración de tablas de datos. El estudio de la variable se efectuó mediante tablas, con el paquete estadístico SPSS Windows, Versión 12.0.

Los resultados fueron expuestos en forma de tablas presentando el análisis e interpretación de la información.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

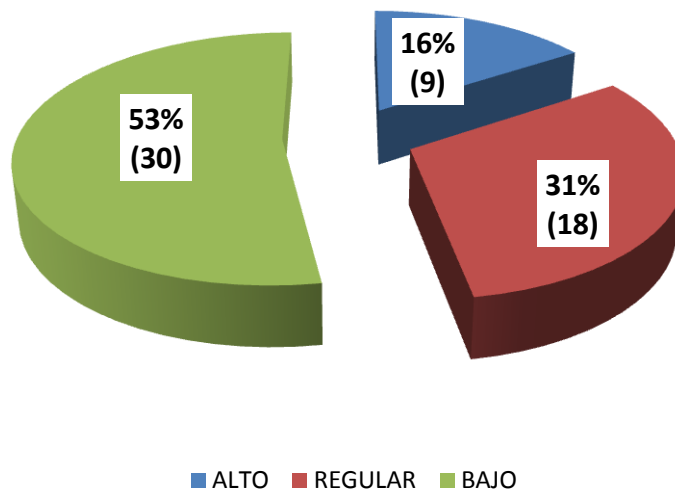
**GRAFICO 1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. LIMA-PERÚ. 2013.**



Según los resultados presentados en la Grafica 1, El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 56%(32), es Regular en un 30%(17) y Alto en un 14%(8).

## GRAFICO 2

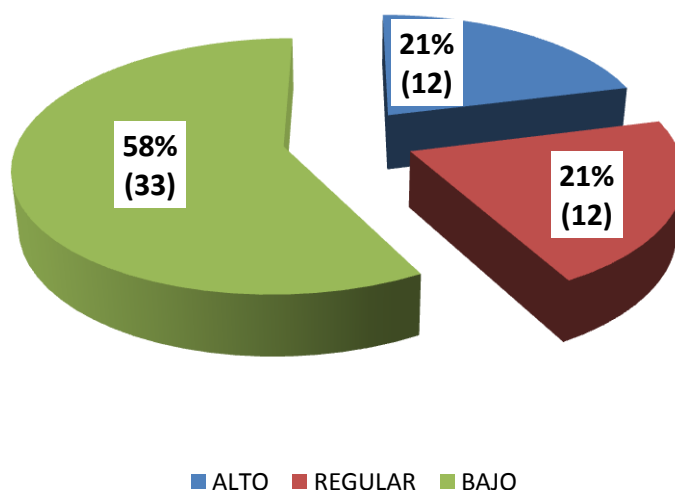
### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LOS MATERIALES Y EQUIPOS PARA BRINDAR EL CUIDADO RESPECTIVO, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. LIMA-PERÚ. 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 2, El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 53%(30), es Regular en un 31%(18) y Alto en un 16%(9).

### GRAFICO 3

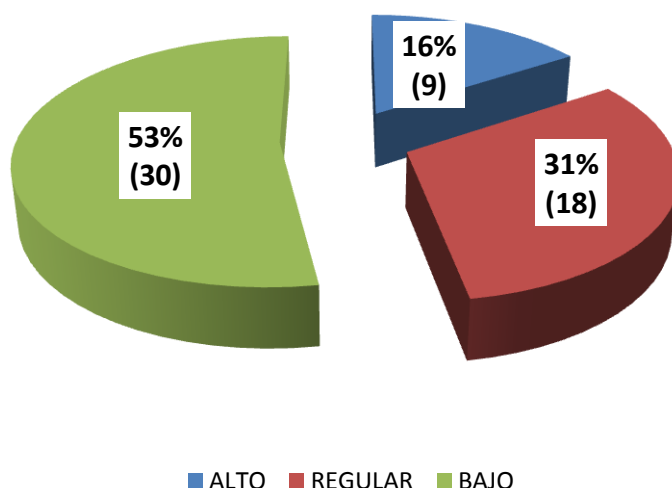
#### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LAS ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. LIMA-PERÚ. 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 3, El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 58%(33), es Regular y Alto en un 21%(12) respectivamente.

#### GRAFICO 4

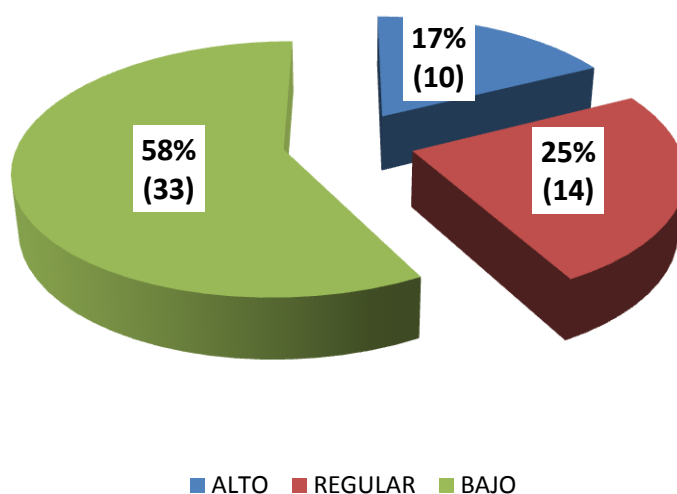
**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LOS RECONOCIMIENTOS LABORALES, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. LIMA-PERÚ. 2013**



Según los resultados presentados en la Grafica 4, El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 53%(30), es Regular en un 31%(18) y Alto en un 16%(9).

## GRAFICO 5

### NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN. LIMA-PERÚ. 2013



Según los resultados presentados en la Grafica 5, El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 58%(33), es Regular en un 25%(14) y Alto en un 17%(10).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General

H1; El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.

Ho; El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, no es bajo.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado ( $X^2$ )

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>TOTAL</b>
Observadas	8	17	32	57
Esperadas	19	19	19	
$(O-E)^2$	121	4	169	
$(O-E)^2/E$	6,4	0,21	8,9	15,51

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado ( $X_C^2$ ) es de 15,51; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla ( $X_T^2$ ) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ( $X_T^2 < X_C^2$ ), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha) con un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

Siendo cierto que: El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima-Perú. 2013, es bajo.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 56%(32), es Regular en un 30%(17) y Alto en un 14%(8). Estos niveles de satisfacción laboral se presentan por las respuestas que señalan las profesionales de enfermería: INSATISFECHO, Con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio. Asimismo con respecto al abastecimiento, renovación, funcionalidad y utilidad de los materiales y equipos de su servicio, Con respecto al salario que recibe por su labor, el pago de horas extras, los grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor, con respecto a los reconocimientos laborales por su labor en el servicio de emergencia, Con respecto al tipo de comunicación, trato, respeto, confianza y empatía que entabla con sus jefes, Con el tipo de comunicación que existe entre enfermera- familiares, enfermera- paciente, Coincidiendo con Cifuentes (2012) quien concluyó que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 53%(30), es Regular en un 31%(18) y Alto en un 16%(9). Estos niveles de satisfacción laboral se presentan por las respuestas que señalan las profesionales de enfermería: INSATISFECHO, Con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio. Asimismo con respecto al abastecimiento, renovación, funcionalidad y utilidad de los materiales y equipos de su servicio. Coincidiendo con Cisneros (2011) quien llegó a las conclusiones: La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el

desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. Palabras Clave. Satisfacción Laboral, Enfermería, condiciones de trabajo

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 58%(33), es Regular y Alto en un 21%(12) respectivamente. Estos niveles de satisfacción laboral se presentan por las respuestas que señalan las profesionales de enfermería: INSATISFECHO, Con respecto al salario que recibe por su labor, el pago de horas extras, los grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor, los pagos por su labor y a la satisfacción de sus necesidades básicas familiares y con respecto al trabajo de las ocho horas en su servicio. Coincidiendo con Vásquez (2007) quien en su investigación 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. Acerca 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. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo  $X^2$  Calculado >  $X^2$  Tabulado ello permitió rechazar la Ho y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 53%(30), es Regular en un 31%(18) y Alto en un 16%(9). Estos niveles de satisfacción laboral se presentan por las respuestas que señalan las profesionales de enfermería: INSATISFECHO, con respecto a los reconocimientos laborales por su labor en el servicio de emergencia, los halagos que le recibe de parte de sus jefes y reconocimiento laboral realizado públicamente en su servicio. SATISFECHO con respecto a las conferencias que acude usted por su labor en el servicio de emergencia. Con respecto a las cartas de recomendaciones y diplomas de reconocimientos que le brindan por su labor en el servicio. Coincidiendo con Mego (2008), Luego de haber realizado el presente estudio se formularon las siguientes conclusiones. El orden que arrojan los resultados son estrés medio, estrés alto y estrés bajo, al finalizar las dimensiones que se estudian para determinar la presencia de estrés se concluye que el personal de encuestado solo refieren sentirse afectadas en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no signifiquen un problema. En cuanto a la satisfacción laboral los resultados son nivel medio y en cuanto a nivel bajo y alto tienen los mismos valores.

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo en un 58%(33), es Regular en un 25%(14) y Alto en un 17%(10). Estos niveles de satisfacción laboral se presentan por las respuestas que señalan las profesionales de enfermería: SATISFECHO, Con respecto al tipo de comunicación, al trato, respeto, confianza y empatía que existe con sus colegas, INSATISFECHO Con respecto al tipo de comunicación, trato, respeto, confianza y empatía que entabla con sus jefes, Con el tipo de comunicación que existe entre enfermera- familiares, enfermera- paciente y con respecto a la labor que realiza en el servicio de emergencia.

## CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 15,51 y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ .
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo.
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo.
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo.
- El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, es Bajo.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con el desarrollo de investigaciones sobre el tema con el fin de determinar la satisfacción laboral de la totalidad de los profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.
- Diseñar y realizar estudios que permitan hacer comparaciones acerca de la satisfacción laboral entre grupo de profesionales que se desempeñan en instituciones de salud del mismo nivel de atención.
- Explorar desde las ciencias de la salud la creación de modelos que permitan potencializar la satisfacción laboral de las enfermeras en las diferentes instituciones de salud pública y/o privada.
- Iniciar investigaciones que permitan identificar las diferencias que se presentan entre los profesionales de enfermería egresados de universidades públicas y privadas en relación a su trabajo y sus percepciones de satisfacción laboral frente a este.
- Es necesario continuar con el desarrollo de estudios que demuestren la relación entre satisfacción y desempeño laboral en enfermería con el fin de hallar soluciones que permitan a las organizaciones de salud tener y mantener la fuerza laboral suficiente para dar respuesta a la demanda de atención en salud que surge en mayores proporciones diariamente.
- Propender por ofrecer al grupo de profesionales de enfermería condiciones de trabajo óptimas, generando estrategias que permitan establecer relaciones interpersonales armónicas, de colaboración mutua, respeto y ayuda dentro del marco laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pacheco QL, Martínez HME, Alva CMG, Ibarra RMA. Grado de satisfacción del personal de enfermería en unidades de medicina familiar. Rev Enferm IMSS 1994; 6(1):33-36.
2. Olivares PJ, Quintana del Solar M, Matta MC, ChoyLJ, Ronquillo HW, Maldonado MMM. Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana [serie en Internet]. 2006 enejun [citado 15 Jun 2007]; 16(1): [aprox. 5 p.]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v16n1/a05v16n1.pdf>
3. Flores JJ. Estudio comparativo en la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. Revista bip [serie en Internet]. 2001 Jun [citado 15 Jun 2007] ;(25): [aprox. 9 p.]. Disponible en: [http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25\\_Seguridad\\_Laboral.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25_Seguridad_Laboral.pdf)
4. Edna Jiménez Peláez, Esperanza Pérez Martínez. Satisfacción laboral de la enfermera. RevEnferm IMSS 1999; 7 (3): 177-180
5. Solana R. Administración de Organizaciones en el umbral del tercer milenio. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas; 1993.
6. RossellITKG. Nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
7. Sarrella-Parra L.H., y Paravic K., Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU). Ciencia y Enfermería. 2002; 8 (2); 37-48.
8. Herrera-Sánchez R, Cassals-Villa M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev Cubana Enfermer. 2005; 21
9. Nury Gloria Ramos Calisaya, "Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno" BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS "SAN FERNANDO" LIMA

10. Celina Edith Mego Sarmiento, "nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministro del Hospital Nacional Guillermo Almenara, Setiembre – Diciembre 2008" BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS "SAN FERNANDO" LIMA.
11. Beatriz Fernández Larraguibel, TatianaParavicKlijn, "Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, chile"  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci\\_arttext#16](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532003000200006&script=sci_arttext#16)
12. García-Ramos Martina, Luján-López María Elena, Martínez-Corona María de los Ángeles "Satisfacción laboral del personal de salud" 2007, RevEnferm Instituto Mexicano del Seguro Social 2007
13. Alba-Leonel Adela, Salcedo-Álvarez Rey Arturo, Zárate-Grajales Rosa Amarilis, Higuera-Ramírez Francisco; "Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México", RevEnferm Instituto Mexicano del Seguro Social 2008
14. María Ruzafa-Martínez, Manuel Madrigal-Torres, AntonioVelandrino-Nicolás, Lidón López-Iborra "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses" 2008,[http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112008000500007&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112008000500007&script=sci_arttext)
15. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1035763>
16. La Excelencia Del Cuidado. Un reto para enfermería, Claudia Ariza Olarte, Enfermera Cardióloga  
<http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria8105-editorial.htm>
17. Ariza C. "Es posible humanizar la atención de Enfermería al paciente en estado crítico". Actual Enfer. 1998; 1(4):  
<http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermeria8105Editorial.htm>
18. <http://www.monografias.com/trabajos15/enfermeras/enfermeras.shtml>

19. RossellITKG. Nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
20. Olivares PJ, Quintana del Solar M, Matta MC, ChoyLJ, Ronquillo HW, Maldonado MMM. Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. RevEstomatol Herediana [serie en Internet]. 2006 enejun [citado 15 Jun 2007]; 16(1): [aprox. 5 p.]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v16n1/a05v16n1.pdf>
21. RossellITKG. Nivel de satisfacción de los egresados de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
22. Ibarra CMG. La calidad del servicio de enfermería. Rev Desarrollo Científico de la Enfermera 1995; 2:18-26.
23. Sheila Melisa Vásquez Sosa "Nivel De Motivación Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería En El Hospital Nacional Arobispo Loayza" 2006 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS "SAN FERNANDO" LIMA
24. Ley Del Enfermero Peruano
25. Br. Wilder Arturo Alago Ramos "Síndrome Del Estrés Laboral Asistencial Y Satisfacción Laboral En Personal De Salud, De Los Hospitales De Essalud – Trujillo (Luis Albretch Y Florencia De Mora) Según Situación Laboral, Tiempo De Servicio Y Tipo De Profesión".



# **ANEXOS**

## ANEXO No 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Peru 2013?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2013, es bajo.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Peru 2013, es bajo.</li> </ul>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Respeto</li> <li>- Confianza</li> <li>- Empatía</li> </ul>
				<p><b>REMUNERACIÓN ECONÓMICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración por horas de trabajo</li> <li>- Pago de las horas extras.</li> </ul>
				<p><b>RECONOCIMIENTOS LABORALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferencias</li> <li>- Cartas de reconocimiento</li> <li>- Diplomas</li> </ul>

<p>Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013?</li> <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013?</li> <li>• ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las</li> </ul>	<p>Lima - Perú 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013.</li> <li>• Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013.</li> <li>• Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013, es bajo.</li> <li>• El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013, es bajo.</li> <li>• El Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013, es bajo.</li> </ul>		<p><b>MATERIALES Y EQUIPOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad necesaria en el servicio de emergencia</li> <li>- Funcionalidad</li> <li>- Abastecimiento</li> </ul>
--	--	---	--	------------------------------------	--

relaciones interpersonales, en el Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013?	Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima - Perú 2013.				
---	---	--	--	--	--

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO**

Estimada Enfermera.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información con respecto al Nivel de Satisfacción del Desempeño Profesional de las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

Usted encontrará 30 preguntas las cuales marcará la respuesta conveniente, es de carácter

**DATOS GENERALES**

Edad: \_\_\_\_\_

Género: (M) (F)

Estado civil:

Soltera  Casada  Divorciada  Viuda  Conviviente

**I. DATOS ESPECIFICOS**

1. ¿Con respecto al tipo de comunicación que existe con sus colegas, usted se siente?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

2. ¿Con respecto al tipo de comunicación que entabla con sus jefes, usted se siente?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

3. ¿Con el tipo de comunicación que existe entre enfermera- familiares, usted se siente?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

4. ¿Con respecto al trato que le brindan sus jefes, usted se siente?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

5. ¿Con respecto al trato que le brindan sus colegas, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
6. ¿En relación a la comunicación enfermera- paciente, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
7. ¿En relación al respeto que existe con sus colegas, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
8. ¿En relación al respeto que existe con sus jefes, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
9. ¿Con respecto a la confianza que existe entre los colegas, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
10. ¿Con respecto a la confianza que existe con sus jefes, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
11. ¿En relación a la empatía que existe entre sus colegas y usted, está usted?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
12. ¿En relación a la empatía que existe entre sus jefes y usted, está usted?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
13. ¿Con respecto a la labor que realiza en el servicio de emergencia, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
14. ¿con respecto a los reconocimientos laborales por su labor en el servicio de emergencia, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfech

15. ¿Con respecto a las conferencias que acude usted por su labor en el servicio de emergencia, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
16. ¿Con respecto a las cartas de recomendaciones que le brindan por su labor en el servicio, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
17. ¿Con respecto a las diplomas de reconocimientos por su labor en el servicio, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
18. ¿Con respecto a los halagos que le recibe de parte de sus jefes por su labor en el servicio de emergencia, Usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
19. ¿Con respecto al reconocimiento laboral realizado públicamente en su servicio, usted se siente?
20. ¿Con respecto al salario que recibe por su labor, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
21. ¿En relación al pago de horas extras, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
22. ¿Con respecto a los grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
23. ¿Con respecto a los pagos por su labor y a la satisfacción de sus necesidades básicas, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
24. ¿Con respecto a los pagos por su labor y a la satisfacción de las necesidades básicas familiares, usted se siente?
- Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho
25. ¿Con respecto al trabajo de las ocho horas en su servicio, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho

26. ¿Con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho

27. ¿Con respecto al abastecimiento de los materiales y equipos de su servicio, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho

28. ¿Con respecto a la renovación de los materiales y equipos, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho

29. ¿Con respecto a la funcionalidad de los materiales y equipos de su servicio, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho

30. ¿con respecto a la utilidad de los materiales y equipos de su servicio, usted se siente?

Muy satisfecho                       Satisfecho                       Insatisfecho