



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

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS ENFERMEROS
DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL
AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2017**

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

CONDEZO FLORES, MARY CARMEN

PUCALLPA – PERÚ

2017

Dedicatoria:

Dios, por guiarme en su luz para no rendirme, A mis padres, Martha Flores y Juan Condezo, por apoyarme incondicionalmente y ser mi fortaleza, A mi misma, por que a pesar de las adversidades no me rendi y decidi luchar y salir adelante, a mis catedráticos que me formaron dia a dia para el cumplimiento de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por iluminar mi camino y cada paso que he dado en mi vida, a mis padres por darme la oportunidad de superarme, a mi familia.

Por lo que mi persona está totalmente agradecida y me hace grato saber que e valorado todas las oportunidades presentadas y en ello se ve reflejado el logro de esta meta de ser profesional.

RESUMEN

El objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. Respecto a la metodología, el estudio fue no experimental, de diseño descriptivo, transversal y prospectivo, el estudio se realizó en los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario tipo Likert con asignación de valor, con una población muestral de 42 profesionales de enfermería. Los resultados indicaron, que, del total de elementos observados, 26 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 61.9%; mientras que 12 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 28.6% de la muestra; así mismo 04 elementos expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 9.5% del total de la muestra. Respecto a la dimensión motivación y reconocimiento, expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 52.4%; mientras que 11 enfermeros expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 26.2% de la muestra; así mismo 09 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 21.4% del total de la muestra. Respecto a la dimensión área y ambiente de trabajo, 21 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 50.0%; mientras que 19 enfermeros expresaron estar muy insatisfechos, el cual representa el 45.2% de la muestra; así mismo 02 elementos expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 4.8% del total de la muestra. Respecto a la dimensión formación e información, 22 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 52.4%; mientras que 18 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 42.8% de la muestra; así mismo 02 elementos expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 4.8% del total de la muestra. Conclusión: La mayor proporción (61.9%) de profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, con tendencia a muy satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, motivación y reconocimiento.

ABSTRACT.

The objective was to determine the level of job satisfaction of nurses in the hospitalization service of the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017. Regarding the methodology, the study was non-experimental, descriptive design, cross-sectional and prospective, the study was conducted in the services of hospitalization of the Amazonian Hospital of Yarinacocha. The instrument that was used for data collection was a Likert type questionnaire with value assignment, with a sample population of 42 nursing professionals. The results indicated that, of the total number of elements observed, 26 nursing professionals expressed low satisfaction, which represents 61.9%; while 12 nurses expressed being very satisfied, which represents 28.6% of the sample; likewise, 04 elements expressed to be dissatisfied, which represents 9.5% of the total of the sample. Regarding the motivation and recognition dimension, they expressed being dissatisfied, which represents 52.4%; while 11 nurses expressed dissatisfaction, which represents 26.2% of the sample; Likewise, 9 nurses expressed being very satisfied, which represents 21.4% of the total sample. Regarding the area dimension and work environment, 21 nursing professionals expressed dissatisfaction, which represents 50.0%; while 19 nurses expressed being very dissatisfied, which represents 45.2% of the sample; likewise 02 elements expressed to be very satisfied, which represents 4.8% of the total of the sample. Regarding the training and information dimension, 22 nursing professionals expressed low satisfaction, which represents 52.4%; while 18 nurses expressed being very satisfied, which represents 42.8% of the sample; likewise 02 elements expressed to be dissatisfied, which represents 4.8% of the total of the sample. Conclusion: The highest proportion (61.9%) of nursing professionals expressed dissatisfaction, with a tendency to be very satisfied.

Key words: Job satisfaction, motivation and recognition.

ÍNDICE

	Pag
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
INDICE	iii-iv
INTRODUCCIÓN	v-vi
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación del estudio	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes del estudio	7
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definición de términos	24
2.4 Hipótesis	25
2.5 Variables	
2.5.1 Definición conceptual de la variable	26
2.5.2 Definición operacional de la variable	27
2.5.3 Operacionalización de la variable	28
CAPITULO III: METODOLOGÍA	
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	32

CAPITULO IV: RESULTADOS	33
CAPITULO V: DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	
Anexo 1.-Escala de Likert	
Anexo 2.- Matriz de consistencia	
Anexo 3.- Consentimiento informado	

INTRODUCCIÓN.

La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes, y del derecho a la salud.

El Ministerio de Salud, dentro de los lineamientos de política considera que las estrategias es priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos daños de las personas en especial de los niños, por ello dentro del modelo integral de salud se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el niño, es decir atención Integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, Mental y social). En este aspecto cobra relevancia el trabajo en equipo, conformado por el médico, enfermera, técnico auxiliar de enfermería entre otros destacando el enfermero por su rol preventivo promocional.

El concepto de cuidado de Enfermería trasciende los ámbitos físico, biológico, emocional, social y psicológico, lo cual debe resaltarse de manera constante en el cuidado brindado, de ahí que es importante el aspecto humano del paciente que permite afianzar realmente los valores de la profesión de Enfermería, compuesta no solo por conocimientos científicos, sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día. (Patricia Kuerten Rocha 2009).

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, re establecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano. Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles

para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. Es sabido que el cuidar, es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos. La importancia del cuidado de enfermería.

Los enfermeros son responsables de las funciones que desarrolla en su ámbito laboral, por que es una profesión que se encarga de ver, cuidar y brindar un servicio en forma holística de calidad y calidez al ser humano en toda etapa de vida (neonato, infante, niñez, adolescente, adulto joven, adulto y adulto mayor) en el área de motivación y reconocimiento existe deficiencia no muy claras existen funciones y responsabilidades que no es tambien limitadas, las condiciones salarias no cumple a sus expectativas, no brindan capacitaciones ni informacion de como desempeñarse en su área responsables, desconoce los riesgos y las medidas de prevencion relacionados en su área, las condiciones de trabajo no estan bien organizadas y no son seguras, la carga laboral no estan bien repartidas, no existe una limpieza eficaz y no facilitan los equipos de proteccion individual necesarios para su trabajo, asi mismo se somete a llevar un rumbo estresado y preocupante brindando un ambiente no agradable todas estas deficiencia dentro de la institucion laboral del enfermero hace que exista una insatisfacción laboral repercutiendo en dichas funciones como entre las mas importantes el cuidado de enfermería al paciente.

Es por este motivo que la presente investigación esta dirigido a identificar la satisfacción laboral del enfermero del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La gran mayoría de pacientes hospitalizados y atendidos en los diferentes servicios de salud como en los hospitales públicos refieren déficit en la calidad de atención y muchos profesionales de la salud no responde en forma satisfactoria a su trabajo, percepción de pacientes que genera una opinión negativa de la intervención del enfermero en los diferentes aspectos como compromiso del Enfermero hacia la institución, motivación, situación del entorno donde desarrollan su trabajo, formación e información que le aporta la institución a los trabajadores.

Se reportan en publicaciones internacionales casos como: Peru.21 (12 de mayo 2012): Negligencia en ESSALUD cambio de bebé por error la paciente reporta que el personal de enfermería cometió una deficiente identificación del recién nacido National Council of State Boardsfor Nursing, reporta más de cinco mil profesionales en enfermería son sancionados por conductas profesionales irregulares anualmente, pero muchos más son investigados e incluso en algunos estados, el profesional en enfermería es sancionado más frecuentemente que el grupo de médicos.

De acuerdo a las normas legales emanadas por la entidad de salud, muchas pueden ser las causas de una acción disciplinaria contra un profesional en enfermería, incluyendo las siguientes:

Antecedentes o actos ilegales: Errores en medicaciones: puede incluir un simple error que resulte en un daño serio al paciente o varios errores menores, Falsificación de información: incluye falsificación de prescripciones, referencias, hojas de entrada, registros falsos de datos, remover información o incluir información falsa, Errores en los documentos de enfermería: incluye errores en la cartilla de transcripción y la hoja de atención al paciente. Uso de drogas: incluyendo el robo de estas para el paciente, Implementar tratamiento médico sin una orden médica: comúnmente relativa a medicamentos.

Valoración del paciente: incluye falla en identificar o responder apropiadamente hallazgos anormales en su valoración.

Existe una categoría incluye la falla para implementar correctamente la orden de un médico, mal uso de los equipos, falla para evacuar las dudas de los supervisores y el abuso a los pacientes (puede ser físico, mental o sexual), producción de la muerte o lesión a los pacientes.

Enfermera que administra a un paciente por error Amoxicilina a la que es alérgico; como consecuencia de dicha administración el paciente fallece. En la Sentencia se prueba que había menos personal de enfermería que lo habitual y que había varios pacientes en situación de gravedad.

Ímpetu diciembre 2012: reporta negligencia de personal médico y enfermera causa muerte de paciente - Centro de Salud San Fernando.

El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos, el bajo nivel remunerativo, enfermedades asociadas, carga familiar 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. (1)

Por otro lado, los turnos 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. (2)

La responsabilidad del enfermero(a) de cumplir acciones diversas de intervención muchas veces no permite que brinde una buena calidad de atención que es percibido por los pacientes como poco humanizadas, rutinizadas, insensibles y no colaborar en la recuperación de estos.

Todo este aspecto desmotiva al personal de enfermería, repercutiendo en la satisfacción laboral y por ende en la atención que brindan a los pacientes en las diferentes instituciones de salud.

El problema identificado y las dificultades presentadas por el personal de enfermería se mejorarían si las políticas institucionales adoptarían mecanismos de mejora para el personal profesional de Enfermería.

La descripción de tal realidad problemática conllevó a plantear las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión motivación y reconocimiento de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión área y ambiente de trabajo de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la dimensión formación e información de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión motivación y reconocimiento de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión área y ambiente de trabajo de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión formación e información de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

En el Perú contamos con instituciones de salud de diferentes niveles de atención en cada una de ellas trabaja un equipo de salud y dentro del equipo de salud se encuentra el profesional de enfermería. Siendo estas instituciones, organizaciones de importancia por brindar un servicio a través de diferentes procesos y la productividad del mismo mediante la intervención del Enfermero y el efecto que causa en la atención de los pacientes.

En Pucallpa se cuentan con estas instituciones públicas que tienen, infraestructura no adecuada, distribución de servicios de hospitalización pequeños, personal que brinda atención mínima que no cubre las demandas de los clientes, materiales e instrumento de datos pasadas, sueldos y salarios mínimos, no permitiendo una atención de calidad a los usuarios de estos establecimiento y de acuerdo a las evaluación pretendo evaluar la satisfacción del enfermero y la percepción del paciente, ya que la opinión de enfermero y paciente me permitirá dar alternativas de solución al problema identificado.

Problema planteado por Cortez, R. (3) dice que existe elevados porcentajes de satisfacción de la atención en los establecimientos de primer nivel de atención, a pesar de las condiciones objetivas que deberían conducir a mayores porcentajes de insatisfacción, la percepción del beneficio obtenido por la atención es tan grande, respecto a las carencias y limitaciones del usuario en ese medio, a pesar de existir manifestaciones objetivas de diversos niveles de disconfort.

Así mismo, Cardich, R. y Col. (4) muestran como algunas situaciones de deficiencias en la atención del servicio, como tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa tiempos de espera

prolongados, medidos por observación directa, mal trato, atención poco amable especialmente en las unidades de emergencia de los establecimientos de II nivel de atención.

Razones fundamentales que pretendo realizar el presente estudio de investigación y mediante los resultados conoceremos el nivel de satisfacción del profesional de enfermería e identificaremos la repercusión en la atención a los pacientes identificando estrategias para mejorar la atención y formular propuestas de mejora en la satisfacción del profesional de enfermería.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las principales limitaciones en la presente investigación, estuvo relacionada con la ubicación del personal de salud, para el mismo se tuvo en cuenta el periodo vacacional, permisos y licencias de cada uno de ellos, planificando los horarios adecuados para la recolección de datos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel Internacional.

Castelo, W; Castelo, A; Rodríguez, J. (Ecuador, 2015). El objetivo de la investigación que identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Métodos. Estudio descriptivo de corte transversal en el servicio de emergencia del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de San Domingo de los Tsachilas, Ecuador, durante el primer trimestre de 2015, en un universo de 382 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta válida para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema de SPSS, al hacer uso de la correlación bivariada de Kendall, los resultados se expresan en tablas de manera porcentual. Resultados. El personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindo un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44% de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66%; un 49% opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75% expresó haber recibido y de enfermería satisfactoria. Conclusión.

Los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal. (6)

Lasluisa, R. (Ecuador, 2014). Este trabajo de investigación fue desarrollado para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en cuanto a la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería en el Hospital General de la Zona de Emergencia de Latacunga (HGL). La población estudiada se formó 6500 usuarios. A la que se aplicó finalmente una fórmula probabilística para una población finita, los mismos 72 usuarios resultantes, compuesta por 80 miembros. Para la recolección de datos se realizó un levantamiento del usuario externo y una hoja de observación a la Emergencia de Enfermería de Área Personal, se implementó en todos los turnos por la mañana, por la tarde y por la noche. Los resultados revelaron que sólo el 54% de las enfermeras son usuarios externos y cordiales, el 51% de los usuarios dicen que la atención es lenta, el 84% de los usuarios informan que a veces las enfermeras les dicen el cuidado que deben tener para la salud, el 65% Es bueno, esto y otros datos se concluye que la atención prestada no es de calidad 100%, porque no hay evidencia de que ningún usuario tenga un nivel de alta satisfacción, sino que el otro porcentaje se inclina por un bajo nivel de satisfacción con el que Se necesita una guía para mejorar la atención de enfermería en el área de emergencia. (7)

2.1.2. A nivel Nacional

Mejía, D; Rivera, O. (Chiclayo, 2016). Investigación realizada con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes . Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio

simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieran ser mejorados. (8)

Cabrera, M. (Lima, 2016). Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM) en Noviembre del 2015. Diseño de estudio: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Materiales y métodos. Se seleccionó una muestra de 176 usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo en Noviembre del 2015. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. El análisis de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud se realizó por medio del programa Microsoft Excel 2013 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. También se utilizó el paquete estadístico SPSS. Resultados. Se halló una insatisfacción global de 47.8% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta (62.5%); Fiabilidad (46.25%), Aspectos Tangibles (48.58%), empatía (42.0%) y seguridad (41.19%). Conclusiones. La insatisfacción global encontrada fue de 47.8%. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global. (9)

Huerta, E. (Lima, 2015). Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de

Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. Resultados: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos - muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (10)

Ninamango, W. (Lima, 2014). Se seleccionó de una manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los Consultorios Externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, donde se utilizó muestreo no probabilístico empleándose la encuesta SERVQUAL modificada de 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones y se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7% la dimensiones de confiabilidad, 78,3% aspectos tangibles 72,6% empatía, 69.6% y seguridad 63,9%. La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. (11)

Monchón P. y Montoya Y. (Chiclayo, 2013). Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo; tuvo como objetivo: Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituido por 329 pacientes. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del Cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo. (12)

2.1.3. A nivel Local

Rivera; Roncal, L; Ruíz, F. (Pucallpa, 2011). Estudio realizado con el objetivo de determinar la relación entre factores bioculturales con el grado de satisfacción del cuidado enfermero en los usuarios de los Servicios de hospitalización en hospitales del MINSA Pucallpa, 2011. Conclusiones. Existe relación entre el factor biológico edad con el grado de satisfacción del cuidado enfermero en los usuarios de los servicios medicina y cirugía en los hospitales MINSA Pucallpa – 2011. - No existe relación significativa entre el factor biológico (grado de dependencia) con el grado de satisfacción del cuidado enfermero en los usuarios medicina y cirugía hospitales MINSA Pucallpa – 2011. - El grado de satisfacción en cuanto al cuidado enfermero en los usuarios está relacionada directamente por el factor social (ingreso económico) en los Servicios de hospitalización en los hospitales del MINSA Pucallpa -2011. - La satisfacción acerca del cuidado de enfermería en los usuarios significativamente por el factor cultural (grado de instrucción) en los servicios medicina y cirugía en los hospitales del

MINSA Pucallpa – 2011. - La satisfacción acerca del cuidado de enfermería en los usuarios no está relacionada significativamente por el factor cultural (religión) en los servicios medicina y cirugía en los hospitales del MINSA de Pucallpa – 2011. (13)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción laboral.

a) Definición

Muchas son las definiciones sobre satisfacción laboral, siendo posible categorizarlas de acuerdo a dos perspectivas distintas:

En la primera, se encuentran autores que se refieren a la satisfacción como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976). En esta tendencia, es preciso distinguir los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional pues, aunque se encuentran relacionadas, no son sinónimos.

Cuando se utiliza el término afecto, se hace referencia a un fenómeno genérico y poco específico que puede incluir otros aspectos, tales como las preferencias, las evaluaciones, los estados de ánimo y las emociones (Fiske y Taylor, 1991), citado por (Fernandez-Dols, 1991).

Las emociones corresponden a formas de afecto más complejos cuya duración es claramente más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo. Se centralizan, por norma, en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien definidas.

En una segunda perspectiva, diversos autores definen el concepto de satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (Peiró, 1985). Esta perspectiva considera el estudio de la satisfacción en relación a las actitudes respecto al ambiente laboral. En este contexto, las actitudes aparecen como el resultado de asociaciones entre objetos y sus respectivas valoraciones por parte de los individuos.

Esas valoraciones definen el componente afectivo y emocional de las experiencias individuales, o de las creencias, en términos de evaluación con relación al trabajo y/o factores relacionados.

Del latín satisfacción, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

Satisfacción laboral, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, entre otros.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral desciende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. En cambio, cuando el grado de satisfacción laboral es bajo, el trabajador no siente el peso de la responsabilidad con mucha fuerza y no pone suficiente empeño en su actividad diaria.

Situaciones que puede aumentar la Satisfacción laboral:

***Contratar a las personas adecuadas para cada puesto:** si bien este punto parece no estar directamente relacionado con la motivación y el

estado de ánimo de los trabajadores, resulta fundamental, ya que sólo a través de un plantel adecuadamente capacitado para cumplir con sus obligaciones es posible crear un ecosistema sano y productivo, que no se frustre ante los fallos y que sea capaz de levantarse y aprender de sus errores.

***Crear lazos con los trabajadores:** sin importar la antigüedad de un empleado, es necesario mantener con él un lazo estrecho y continuo de comunicación, para recordarle día a día la filosofía de la empresa, para hacerlo partícipe de las novedades, para agradecerle por su esfuerzo y ayudarlo a superar sus problemas laborales. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero las relaciones entre individuos de diferentes jerarquías tampoco deben ser artificiales; el secreto del éxito de una compañía reside en los rasgos particulares de los seres vivos que la integran, y por ello es tan importante que se conozcan y que se enriquezcan mutuamente.

***Contar con un sistema de incentivos:** el dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral. Además de un salario justo, y de sus eventuales aumentos, nunca está de más premiar la entrega y la constancia con dinero, bonos, promociones exclusivas o invitaciones a eventos, entre las muchas opciones que suelen usar las empresas. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta.

***Promover el trabajo en equipo:** éste es quizás uno de los objetivos más difíciles de lograr en ciertos ámbitos muy competitivos, pero una de las formas de organización que más retribuyen cuando se implementan adecuadamente. El trabajo en equipo nos permite aprender de nuestros compañeros, y también nos ayuda a conocernos más a nosotros mismos; nos vuelve más creativos y nos enseña lecciones imprescindibles para crecer como profesionales y como personas.

b) Modelos y teorías de satisfacción laboral

De acuerdo con la síntesis presentada por (Locke, 1976), se identifican tres grandes escuelas de pensamiento o tendencias históricas en el estudio de los factores que conducen a la satisfacción laboral:

1. Escuela Física-Económica. Enfatiza en las disposiciones físicas del trabajo, en las condiciones físicas de los trabajadores y en la remuneración o salario. Sus principales representantes fueron Taylor y los autores del Consejo Británico de Salud Industrial, así como la mayoría de los investigadores de los años veinte.
2. Escuela Social o de Relaciones Humanas. Se inició alrededor de 1930, puso énfasis en el rol que desempeñaba una buena supervisión en los grupos de trabajo cohesionados y en unas relaciones favorables e incluso amistosas entre los empleados y los directivos. Entre los que respaldan esta línea, se encuentran los investigadores de Hawthorne, sociólogos industriales, y los investigadores sobre el liderazgo del estado de Michigan y Ohio. Como lo declarado por (Etzioni, 1961), para la organización científica del trabajo el trabajador eficiente es el más satisfecho, mientras que, para la Escuela de las Relaciones humanas, el trabajador satisfecho es el más eficiente.
3. Escuela Contemporánea. Subraya que la satisfacción se logra con la reformulación del trabajo mismo, a través del desarrollo de nuevas habilidades, eficacia y responsabilidades, que se hace posible mediante los desafíos personales que una mayor complejidad del trabajo puede suponer, implicando con ello el desarrollo personal.

Existen teorías sobre la satisfacción laboral que fundamentan sus principios determinantes tanto en las necesidades, intereses y deseos del trabajador, así como en aspectos o facetas derivadas del propio trabajo. Se establece una relación causal entre la satisfacción en el trabajo y alguna de las características propias del mismo. Unas que condicionan la satisfacción, al grado en el que se consiguen determinados resultados y beneficios, y otras que la hacen depender

del grado en el que se satisfacen determinadas necesidades en el trabajo.

Por una parte, se mide el nivel de satisfacción que alcanza el trabajador, y por otra, el grado en que se generan determinadas características del trabajo, el grado en el que se logran determinados resultados y/o el grado en el que se satisfacen determinadas necesidades mediante el trabajo.

- Teoría de las necesidades

Es conocido y aceptado que las necesidades desempeñan un rol fundamental en el comportamiento de las personas, en este sentido muchos investigadores han realizado múltiples esfuerzos para establecer taxonomías y jerarquías de las distintas necesidades del ser humano. En base a los resultados de esas investigaciones, algunos autores han señalado que lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que éste llega a cubrir las distintas necesidades de los individuos de una organización.

Son diversos los modelos que tratan de especificar cada uno de los factores que se consideran responsables de la satisfacción laboral, entre los que destacan:

1. Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Maslow (1954 - 1975) citado por (Chiavenato, 1999) considera que no son sólo las necesidades sociales las responsables de la satisfacción laboral, sino toda una gama de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente. Destaca la importancia de crear un ambiente organizativo tal que el individuo pueda dar satisfacción a todas sus necesidades, desde las más básicas y elementales como el alimento, vestido, vivienda, hasta aquella que se sitúa según su jerarquía en el nivel más elevado, la necesidad de autorrealización.

Los cinco niveles de necesidades identificados por Maslow son:

- Necesidades fisiológicas. - Aquellas consideradas vitales para la supervivencia del ser humano: alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales.
- Necesidades de seguridad. - Como son las necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedos, etc.
- Necesidades de amor y de sentido de pertenencia. - Corresponden a las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, pertenencia, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima. - Su satisfacción da lugar a sentimientos de auto-confianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de sentirse útil y necesario en el mundo. Los factores internos de auto-estima son el respeto propio, autonomía y logros, y los factores externos son el status, reconocimiento y atención.
- Necesidad de auto-realización. Es la necesidad de crecimiento personal, de lograr el potencial individual y la auto-satisfacción; el impulso requerido para que la persona llegue a ser lo que es capaz de ser. (Maslow, 1973).

De acuerdo con la teoría de Maslow estos cinco niveles de necesidades están clasificados jerárquicamente en función de su importancia, de modo que, el comportamiento está controlado, principalmente, por el nivel de necesidad más inferior que todavía se encuentra insatisfecho. La jerarquía sigue un orden establecido, encontrándose en la base las necesidades de supervivencia y las más específicamente humanas en la parte superior.

2. Teoría bifactorial.

Estrechamente relacionada con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría bifactorial, dual o teoría de higiene y motivación, es uno de los modelos de satisfacción laboral que más incidencia y significación ha tenido en los estudios e investigaciones

científicas en el campo de la motivación laboral. Abarca no sólo los aspectos relacionales y sociales del trabajo, sino también su contenido mismo. Herzberg plantea una reconsideración de la tarea, sus características y especialidades, y analiza al mismo tiempo, la estructura organizacional propiamente dicha. Es un enfoque de carácter integral el cual analiza el salario, las relaciones sociales, las jerarquías, los organigramas, la tecnología, etc.

Se puede decir que la satisfacción laboral es un atributo de las actividades laborales estimulantes o del contenido del trabajo, que para este caso vendrían a ser los factores motivadores; mientras que la insatisfacción laboral es una función del ambiente, del modo de supervisión, de las relaciones con los compañeros y del contexto laboral general, es decir, de los factores higienizadores.

Descripción de los factores según Herzberg	
Factores higiénicos	Factores motivadores
<ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos. - Salario, sueldo. - Supervisión. - Relación con el jefe inmediato. - Condiciones físicas. - Tiempo libre. - Seguridad en el empleo. - Relaciones con los compañeros. - Relación con los subordinados. - Políticas de la compañía. - Vida privada. - Status. 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro. - Reconocimiento. - Gusto por el trabajo. - Trabajo en sí mismo. - Responsabilidad. - Promoción, ascensos. - Desarrollo personal, crecimiento.

que realizando una mejora en los factores higiénicos, el individuo pasaría de una situación de insatisfacción a un estado neutro en el que las necesidades básicas de supervivencia dejarían de resultarle un problema. Si se desarrollan los factores motivadores, el individuo pasaría de la situación neutra a sentirse satisfecho.

El modelo se resume en que la satisfacción y la insatisfacción son dos fenómenos distintos y no son extremos de un mismo continuo. Los autores que proponen esta teoría establecen la existencia de dos tipos de necesidades las de higiene y las necesidades de motivación. Las primeras hacen referencia a las condiciones físicas y psicosociales del trabajo, en tanto que las segundas aluden al contenido del trabajo y al tipo de tarea que se lleva a cabo. En base a estas consideraciones, cuando la organización responde al primer tipo de necesidades produce en el trabajador un estado neutro, en el cual no está insatisfecho, pero tampoco satisfecho. Esto solo ocurrirá si la organización cubre sus necesidades de motivación.

3. Teorías basadas en el proceso

Estas teorías de la satisfacción sin ser excluyentes con los planteamientos anteriores, centran su atención en el proceso, en el cómo se consigue la satisfacción laboral. Consideran el contexto laboral en su conjunto: características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores, así como los procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden en el proceso motivacional.

Dentro de estas teorías se encuentra la Teoría del ajuste en el trabajo, que ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente. (Dawis & Lofquist, 1984) señalan que la base de esta teoría es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, partiendo de la asunción de que cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correspondencia a través de un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

Desde esta teoría, el grado de ajuste entre las personas y su ambiente laboral está en función de dos tipos de correspondencia. El primero de ellos referido al grado en que las personas poseen y ejecutan las habilidades y destrezas necesarias para lograr las demandas requeridas por una posición determinada, lo que se podría denominar el resultado satisfactorio desde el punto de vista laboral. El segundo está orientado al ambiente, es decir, la dimensión en la que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Como se puede observar, la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino también del grado en que el contexto laboral atiende los valores de dichos trabajadores.

(Dawis & Lofquist, 1984) Señala que en la teoría hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

- Las destrezas y habilidades personales.
- Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades.
- Las necesidades y los valores de la persona.
- Los refuerzos ocupacionales.
- La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

c) Dimensiones

Los planteamientos conceptuales, mencionados anteriormente, consideran la satisfacción laboral en determinados momentos como una actitud global y, en otros como un estado emocional o afectivo. Sin embargo, independientemente de estos planteamientos, se pueden identificar dos dimensiones distintas de la satisfacción laboral.

La primera dimensión se define desde un abordaje unidimensional (Peiró, 1985) o global, que visualiza la satisfacción como una actitud con relación al trabajo en general, no como el resultado de la suma de los múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que más bien depende de ellos.

La segunda dimensión se caracteriza por un abordaje multidimensional. Considera que la satisfacción se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de las personas en relación con cada uno de esos factores. Son varios los autores que hacen mención a este carácter multidimensional (Cook, 1981) (Peiró, 1985).

(Locke, 1976) Identificó nueve dimensiones:

- a) La satisfacción con el trabajo, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad al trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos;
- b) La satisfacción con el sueldo, que considera el componente cuantitativo de la remuneración, y la forma como es distribuida entre los empleados (equidad);
- c) La satisfacción con las promociones, incluyendo las oportunidades de formación y capacitación, así como otros aspectos de base que dan soporte a la promoción;
- d) La satisfacción con el reconocimiento, comprendida por elogios o críticas al trabajo realizado;
- e) La satisfacción con los beneficios, como las pensiones, la seguridad, gratificaciones y las vacaciones;
- f) La satisfacción con el jefe, que incluye aspectos como el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades en relaciones interpersonal;
- g) La satisfacción con los colegas de trabajo, determinada por las competencias de los colegas, el apoyo que proveen, la amistad que manifiestan;
- h) La satisfacción con las condiciones de trabajo, como el horario, los tiempos de descanso, el lugar de trabajo y, los aspectos económicos;
- i) La satisfacción con la organización y con la dirección, en la que destacan las políticas de beneficios y salarios.

Las seis primeras dimensiones, (James & Jones, 1974) las clasifica como eventos o condiciones, mientras que, a los tres restantes, el autor las atribuyó a la designación de agentes.

Para (Peiró, 1985), los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se resumen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo; la remuneración; la promoción; la seguridad del empleo y, finalmente las condiciones de trabajo. Con respecto a los

agentes, hace referencia al propio individuo, los jefes, los compañeros de trabajo, los subordinados, las características de la organización, entre otros.

Fomento de la satisfacción laboral.

La satisfacción de las personas en el puesto de trabajo es muy importante, pues tiene una repercusión directa en la productividad de la empresa.

Además, esto se ve reflejado de forma positiva en la participación de los empleados en la empresa, clima laboral y visión de la empresa.

El trabajo ocupa gran parte de nuestro día, tanto a nivel personal como profesional mantenerse satisfecho repercute favorablemente en el estado de ánimo. Desarrollar una estrategia que permita establecer un buen ambiente laboral y cuyos trabajadores estén satisfechos es un punto esencial para todo negocio.

Crear relaciones sociales. -Establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo permite acudir a la oficina con mayor motivación y ganas de trabajar. Un mal ambiente influye de manera negativa a los empleados en particular y a la empresa en general. Elimina la monotonía y la rutina creando relaciones favorables, incluso empleando un poco de humor, siempre sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto hará que incremente la satisfacción de los trabajadores.

Mantén comunicaciones fluidas y continuas sobre los trabajos realizados, de esta forma evitarás que se produzcan malentendidos.

Dar reconocimientos. -Cuando un empleado se siente valorado en la empresa su actitud mejora y esto tiene una repercusión directa en la productividad del mismo. Reconocer los logros que realizan y mostrar que valoras el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño. Además, las recompensas y el reconocimiento proporcionan un estímulo eficaz en los trabajadores.

Fomentar equilibrio trabajo-vida. - La satisfacción de las personas

también está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para gestionar temas ajenos a la empresa son motivo de insatisfacción de los empleados. La conciliación laboral es un punto muy importante a tener en cuenta. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y que dispongan de tiempo para asuntos personales les permite tener una postura mucho más favorable respecto a la empresa.

Alinearse entorno a objetivos y crear desafíos. - Aunar al equipo entorno a los objetivos a conseguir dentro de la empresa, esto favorece a las relaciones entre los empleados y promover la motivación. Además, puedes establecer desafíos de manera que se mantengan activos y en alerta ante nuevos retos. Desde el punto de vista de los trabajadores involucrarse en proyectos interesantes hace que den el 100% de ellos mismos, se sentirán más motivados y satisfechos consigo mismos.

Dar autonomía.- Desde la empresa es positivo aportar autonomía a los trabajadores para que puedan asumir desafíos que consideren necesarios para la empresa. Cuando un empleado tiene las habilidades necesarias para gestionar el proyecto indicado, cuenta con capacidades suficientes para poder gestionar el trabajo desde una perspectiva óptima y de calidad. En este sentido otorgar autonomía les proporciona una mayor confianza en ellos mismos y se ven positivamente valorados en el trabajo.

Crear un lugar de trabajo óptimo. - El ambiente en el que se desarrolla la actividad es muy importante. Crear un hábitat que genere optimismo y compañerismo ayudará a que los trabajadores se encuentren más cómodos y entusiasmados.

La decoración también juega un papel importante en el estado de ánimo, los colores vivos aportan optimismo y los espacios compartidos generan confluencia de relaciones.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

ATENCIÓN DE ENFERMERIA: Conjunto de actividades y comportamientos que aseguran la mejor atención posible del paciente mediante el ejercicio profesional del personal de enfermería (licenciados, enfermeros, auxiliares).

CALIDAD: "Hacer las cosas bien, o lo mejor posible"; sin embargo, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del paciente. Se trata de la consecución del equilibrio entre las necesidades del paciente y los servicios ofrecidos.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Percepciones individuales y colectivas acerca de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales; producto de vivencias e interacciones en el trabajo que se desarrolla diariamente y que afectan el desempeño laboral.

CUIDADO ENFERMERO: "conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (o) en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientada a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad".

PERCEPCIÓN: Proceso cognoscitivo, bastante más inmediato, concreto y espontáneo que el pensamiento racional, por el que se pueden elaborar juicios relativamente elementales acerca de personas, objetos y eventos, mediante informaciones de tipo sensorial, seleccionadas y rudimentariamente organizadas.

SATISFACCIÓN LABORAL. Conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

2.4. HIPÓTESIS.

Por tratarse de un estudio descriptivo, no se estableció hipótesis, ya que los estudios descriptivos se limitan a describir la realidad de la variable, tal como establece el autor Hernández Sampieri en su texto metodología de la investigación.

2.5. VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.

Nivel de Satisfacción laboral.

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Conjunto de respuestas afectivas que el enfermero experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos relacionados al mismo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

La variable nivel de satisfacción laboral, es la respuesta afectiva que refiere el enfermero del servicio de medicina y cirugía del Hospital Amazónico de Yarinacocha, el cual se evaluará mediante un cuestionario de tipo Likert, que está constituido por 25 ítems con respuestas múltiples y asignación de valor.

2.5.3. Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral del enfermero	Conjunto de respuestas afectivas que el enfermero experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos relacionados al mismo	Motivación y reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Trayectoria e historia de la institución - Limitación de funciones y responsabilidades - Información de cómo desempeño - Agrado por el trabajo - Posicionamiento de la institución - Condición salarial - Relación con los compañeros - Expresión de opiniones - Parte de un equipo de trabajo - Comunicación interna - Conocimiento de las tareas - Sentimiento de participación
		Área y de ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención - Organización del trabajo - Condiciones de trabajo seguras - Cargas de trabajo - Lugar de trabajo limpio y sin obstáculos - Trabajo seguro - Acciones en caso de emergencia - Proporción de equipos de Protección
		Formación e información	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para desempeñar el trabajo - Formación básica sobre Prevención de Riesgos laborales - Formación específica que brinda la institución - oportunidades para su desarrollo profesional

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación.

Investigación con enfoque cuantitativo. Según Supo, J. (21) en este tipo de investigación el análisis estadístico es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población en estudio a partir de una muestra.

3.1.2. Nivel de Investigación

Nivel de investigación descriptivo. Según Supo, J. (21) describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros.

3.1.3. Diseño de investigación

El estudio fue no experimental, porque las variables se evaluaron en su contexto natural.

Transversal, porque la medición se realizó en un solo momento, y prospectivo porque los datos se generaron luego de iniciado el estudio.

Donde:

M = Muestra

O = Pacientes evaluados

M → O

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en el servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, el mismo que se encuentra ubicado en el distrito del mismo nombre, Provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población de Estudio

La población de estudio estuvo conformada por 42 enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización, durante el tercer trimestre del año 2017.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización, haciendo un total de 42 elementos.

Criterios de inclusión

- Enfermeros que aceptaron y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Enfermeros que estuvieron con vacaciones la semana de recolección de datos.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica de recolección de datos

En la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la Encuesta. Casas, J; Repullo, J; Donado, J. (23) refieren que la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el estudio la característica a describir fue el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

3.4.2. Instrumento

El instrumento que se aplicó para la recolección de la información, fue un cuestionario de tipo Likert, el cual estuvo conformado por 25 items con alternativas múltiples, fue sumativa y con asignación de valor.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez se realizó mediante la técnica de validez de constructo por juicio de expertos.

La confiabilidad, se determinó luego de aplicar una prueba piloto en el C.S. 09 de octubre a 20 usuarios, para luego ser sometido a la prueba Alfa de Cronbach.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Se hizo entrega de una solicitud de autorización al Director del Hospital Amazónico de Yarinacocha para facilitar el ingreso al establecimiento de salud y proceder con el recojo de la información, se coordinó con el responsable de los Servicios de hospitalización.

Se identificó a los elementos según los criterios de inclusión, a quienes se les explico el objetivo de la investigación y solicitó la firma del consentimiento informado, se aplicó el instrumento de recolección de datos. El tiempo de aplicación de la encuesta tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente por cada profesional.

Los datos recolectados en el cuestionario, previo control de calidad, fueron ingresados a una base de datos elaborada previamente considerando la variable de estudio, en el programa SPSS Versión 22.0.

Análisis estadístico de datos

Los datos fueron analizados haciendo uso de la estadística descriptiva básica a partir de las frecuencias relativas, haciendo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS 22.

El análisis de los datos fue expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la satisfacción laboral.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 01.

Distribución según género de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

GÉNERO	Nº	Porcentaje
Masculino	05	11.9
Femenino	37	80.1
Total	42	100,0

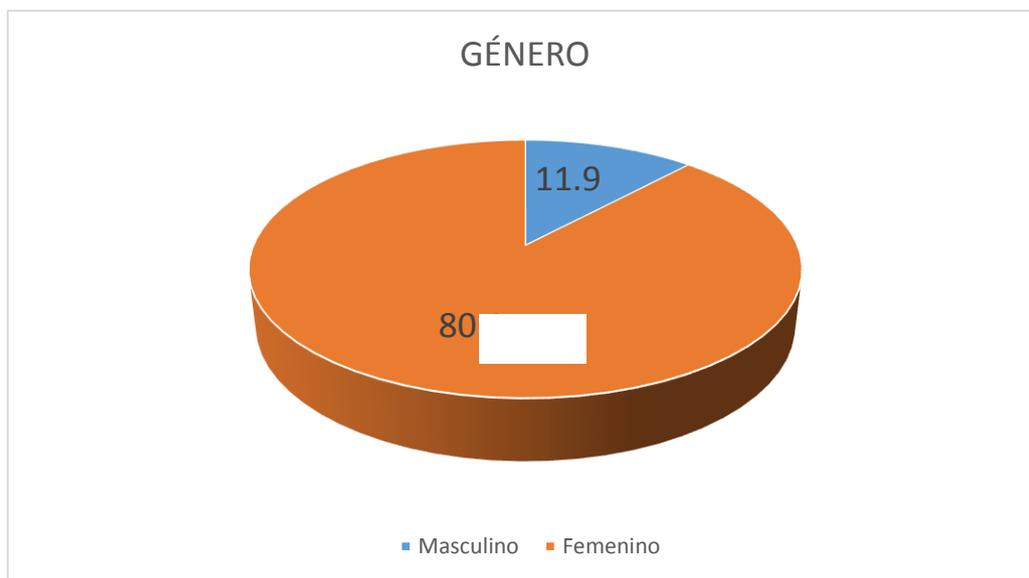
Fuente: encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados (42), 37 profesionales de enfermería son del género femenino, el cual representa el 80.1% de la muestra; mientras que 05 de ellos son del género masculino, el cual representa el 11.9% del total de la muestra.

Gráfico 01.

Porcentaje según género de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.



Fuente; tabla 01.

Tabla 02.

Distribución según grupo etario de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

GRUPO ETAREO	Nº	Porcentaje
Menor a 36 años	16	38.1
Mayor a 35 años	26	61.9
Total	42	100,0

Fuente; encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados (42), 26 profesionales de enfermería tienen una edad mayor a 35 años, el cual representa el 61.9% de la muestra; mientras que 16 de ellos tienen una edad menor a 36 años, el cual representa el 38.1% del total de la muestra.

Gráfico 02.

Porcentaje según grupo etario de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.



Fuente; Tabla 02.

Tabla 03.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Nº	Porcentaje
Muy Satisfecho	12	28.6
Poco satisfecho	26	61.9
Insatisfecho	04	9.5
Total	42	100.0

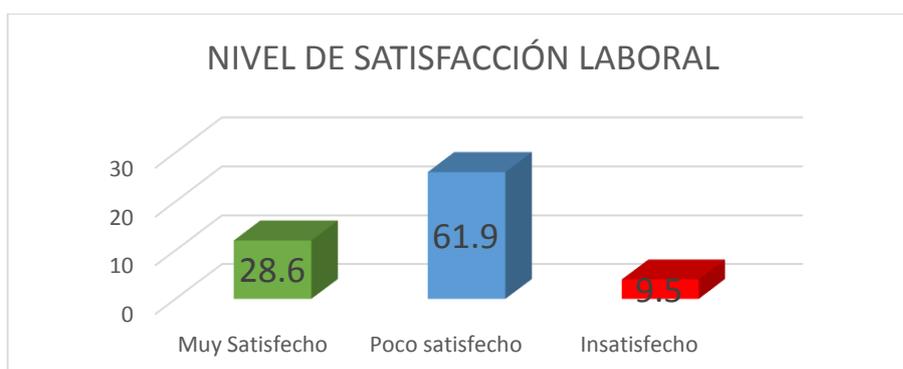
Fuente; encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados, 26 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 61.9%; mientras que 12 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 28.6% de la muestra; así mismo 04 elementos expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 9.5% del total de la muestra.

Gráfico 03.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.



Fuente; Tabla 03.

Tabla 04.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión motivación y reconocimiento, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Nº	Porcentaje
Muy Satisfecho	09	21.4
Poco satisfecho	22	52.4
Insatisfecho	11	26.2
Total	42	100.0

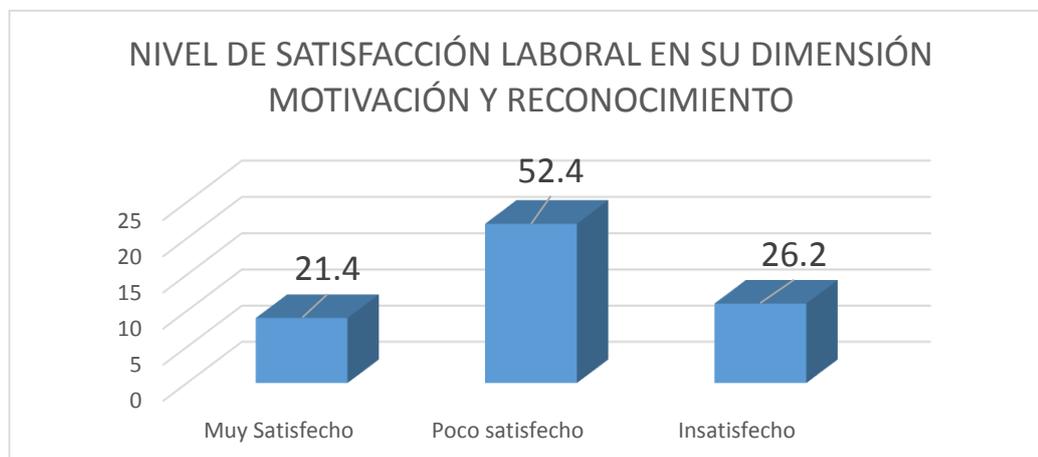
Fuente; encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados, 22 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 52.4%; mientras que 11 enfermeros expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 26.2% de la muestra; así mismo 09 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 21.4% del total de la muestra.

Gráfico 04.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión motivación y reconocimiento, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Fuente; Tabla 03.

Tabla 05.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión área y ambiente de trabajo, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN ÁREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	Nº	Porcentaje
Muy Satisfecho	02	4.8
Poco satisfecho	21	50.0
Insatisfecho	19	45.2
Total	42	100.0

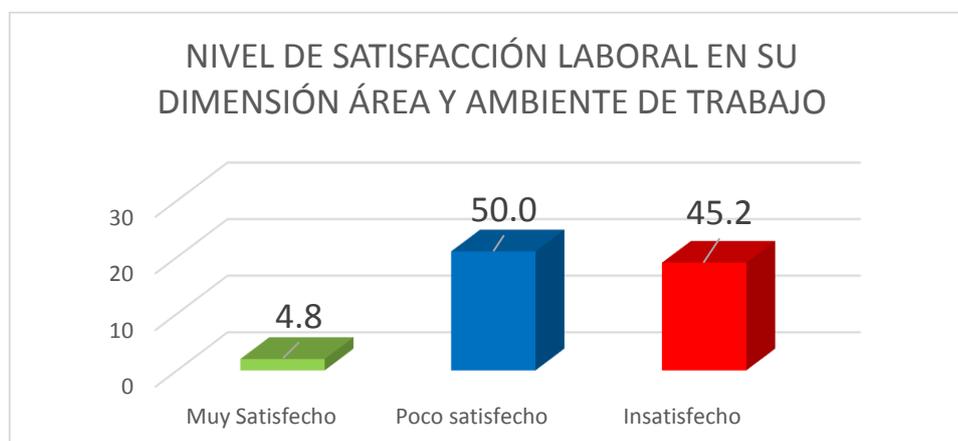
Fuente; encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados, 21 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 50.0%; mientras que 19 enfermeros expresaron estar muy insatisfechos, el cual representa el 45.2% de la muestra; así mismo 02 elementos expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 4.8% del total de la muestra.

Gráfico 05.

Porcentaje según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión área y ambiente de trabajo, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Fuente; Tabla 03.

Tabla 06.

Distribución según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión formación e información, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN SU DIMENSIÓN FORMACIÓN E INFORMACIÓN	Nº	Porcentaje
Muy Satisfecho	18	42.8
Poco satisfecho	22	52.4
Insatisfecho	02	4.8
Total	42	100.0

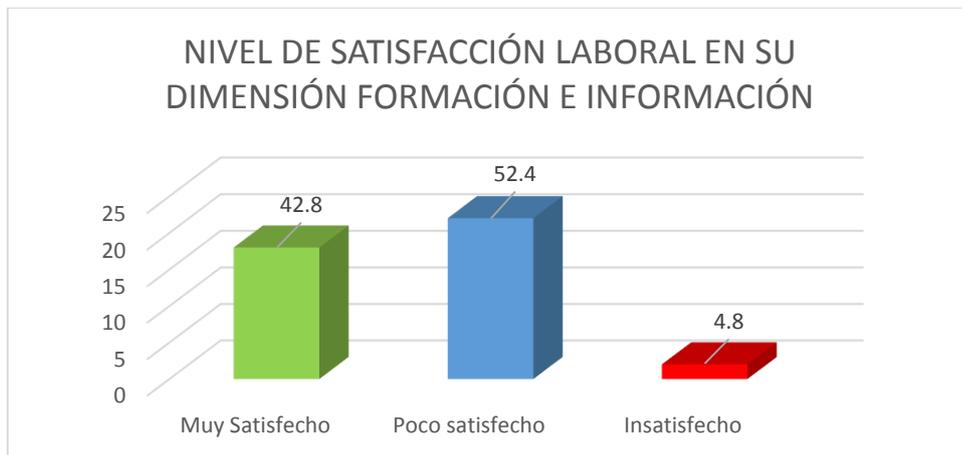
Fuente; encuesta aplicada a los enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización.

INTERPRETACIÓN:

Del total de elementos observados, 22 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, el cual representa el 52.4%; mientras que 18 enfermeros expresaron estar muy satisfechos, el cual representa el 42.8% de la muestra; así mismo 02 elementos expresaron estar insatisfechos, el cual representa el 4.8% del total de la muestra.

Gráfico 06.

Porcentaje según nivel de satisfacción laboral de los enfermeros, en su dimensión formación e información, de los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017



Fuente: Tabla 03.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para **Weinert** (42) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (24) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tienen actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

La investigación sobre satisfacción laboral y su influencia en el cuidado de enfermería que reciben los pacientes hospitalizados, se realizó en una muestra de 76 enfermeros (as) y 76 pacientes hospitalizados. El 80.3% de enfermeros (as) son mujeres y 19.7% varones, con una media de 40.3 años (DE: 3.9). Con relación a los pacientes hospitalizados el 69.7% son mujeres y 30.3% varones, con una media 33.5 (DE: 9.4).

Utilizando como instrumento de recolección de datos la **Escala de Likert**, se realizó la evaluación del Nivel de Satisfacción Laboral de los enfermeros (as) de los Servicios de Cirugía, Medicina, Gineco Obstetricia y la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Amazónico, se encontró que el 51.3% presentan alto nivel de satisfacción laboral y el 48.7% bajo nivel de satisfacción laboral. Este resultado coincide con lo reportado en un estudio realizado en España por **Martínez, M. et.al** (12) donde las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global. Así como en estudios realizados en el Perú por **Carrera F**(13) quien encontró que el 63.3% de enfermeros (as) presentan Nivel Alto de Satisfacción Laboral, **Calixto A** (15) el 52% tienen Nivel de Satisfacción Medio, **González D. et.al** (16) las enfermeras (os) se identificaron como medianamente satisfechos. Sin embargo es diferente a lo encontrado por **Flores D. et.al.** (17) en cuyo estudio se reporta que las enfermeras (os) presentan un Bajo Nivel de Satisfacción Laboral. En la presente investigación se percibe que la mayor proporción de enfermos (as) están satisfechos con la labor que realizan; **Cerdán, L.** (11) refiere que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es un aspecto importante que puede incidir en el cuidado de los pacientes.

CONCLUSIONES

1. La gran mayoría (80.1%) de profesionales de enfermería son del género femenino.
2. Más de la mitad (61.9%) de profesionales de enfermería tienen una edad mayor a 35 años.
3. La mayor proporción (61.9%) de profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, con tendencia a muy satisfechos.
4. Respecto a la dimensión motivación y reconocimiento; un poco más de la mitad (52.4%) de profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho con tendencia a insatisfechos.
5. Respecto a la dimensión área y ambiente de trabajo; la mitad (50.0%) de los profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho con tendencia a muy satisfechos.
6. Respecto a la dimensión formación e información, más de la mitad (52.4%) de profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfecho, con tendencia a muy satisfechos.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Unidad de Recursos humanos del Hospital debe incidir en mejorar la satisfacción laboral de los enfermeros(as) y por ende la atención a los pacientes, para ello se podrían incluir sistemas de incentivos y promoción profesional, prestar especial atención a las necesidades del personal y facilitar la elección del servicio y la jornada laboral.
2. La institución debe capacitar a los trabajadores para el reconocimiento del desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada uno de ellos, utilizar el reforzamiento positivo en las relaciones de comunicación con los responsables de los servicios donde laboran.
3. Que los jefes de enfermería de cada servicio evalúen periódicamente la satisfacción laboral de los enfermeros (as) y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar la atención a los pacientes hospitalizados.
4. La Unidad de Recursos Humanos del Hospital debe establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo el taller titulado. "Estrategia para mejorar la Satisfacción laboral y el cuidado de enfermería a los pacientes hospitalizados".

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Sonis, A. y col. *Atención de salud, tomo II*, Medicina sanitaria y administración de salud, 3era Ed., Edit. El Ateneo, Chile. 1976
2. Thereau, J. *El estrés físico y psicológico en el trabajo*, Editorial Centro de Publicaciones, Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Madrid, España. 1987
3. Cortez R. "Equidad y calidad de los servicios de salud: el caso de los CLAS. Universidad del Pacífico, 1998.
4. Cardich R, Y Col. *Calidad de atención en la salud reproductiva: Una mirada desde la ciudadanía femenina*. Consorcio Mujer, Lima Perú. 1998.
5. Castro, C. *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre*. Ecuador. 20013. URL: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7226>
6. Borre, M. *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Colombia. 2011.
7. Riveros, J., Berne, C. *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing*. 2007
8. Fernández, B, Paravic, T. *Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile*. 2003
9. Magro, R. *Expectativas y satisfacción de los usuarios de atención*, México. 2004
10. Masias, G. *Evaluación de la calidad de atención en el centro de salud de Campo verde San Salvador de Jujuy, Buenos Aires*. 2009
11. Cerdan, L. *Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra, España*. 2006
12. Martínez, M; Madrigal, M; Velandrino, A. *Satisfacción laboral de los Profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses*. España. 2003
13. Carrera, F. *Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la red de salud Pacasmayo*. 2014

14. López, W; Rodríguez, K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II-2 MINSA - Tarapoto. Periodo junio -julio 2012
15. Calixto, A. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia/ Level of labor satisfaction of the nurses of the Service of Pediatrics at the Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima. 2009
16. Gonzáles, D; Loconi, C; Sánchez, V, Ochoa, K. Determinantes de la Satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad. 2008
17. Flores, D; Guerrero, R; Saavedra, Y. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.2006
18. Vicuna S. Nivel de Satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención, Perú. 2002
19. Romero, A. y COL. Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Nacional Sur Este Es Salud, Perú.
20. Andia, M.Y. y COL. Satisfacción del Usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Espinar, Perú. 2002
21. Seclen, J. y Darras. Satisfacción de usuario de los Servicios de Salud, Factores Sociodemográficos y accesibilidad asociados, Perú. 2000
22. Inga, M; Ruíz, P; Torres, C. Factores asociados con el nivel de satisfacción del usuario adulto respecto a los cuidados brindados por el profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha. 2010
23. Santos, Y. Satisfacción del usuario de los servicios de atención médica que brinda el Hospital de Apoyo II-ESSALUD, Pucallpa, 2002-2003.
24. Robbins, S. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. : Edit. Prentice Hall. 1998
25. Schultz, P. Psicología Industrial. México: Edit. Me Graw Hill.
26. Blum, M. Psicología Industrial. México: Ed. Trillas. 1991

27. Proyecto Europeo desarrollado por COEPHAL. Cuestionario de Satisfacción laboral.
28. Gibson, J. y Cols. Organización, Conducta, Estructura, Proceso. México Editorial Interamericana. 1998
29. Stonner, J. y Freeman, E. *Administración*. México: Edit. Mc Graw Hill. 1994
30. Chiavenato, I. (1994) Administración de los Recursos Humanos. México Editorial Interamericana.
31. Laya, G. y Zambrano G. La Evaluación del Desempeño de las Enfermeras de Atención Directa y su satisfacción con la Evaluación. 2000
32. Valencia A. Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. 1982
33. Stonner y Cols. Administración. México Editorial Interamericana 6ª Edición. 1996
34. Torres, M. Enfermería Básica. Los Teques Editorial Cultca. 1995
35. Milla, L. y Zambrano A. La Evaluación del Desempeño de la Enfermera de Atención Directa y la Relación con su Satisfacción Laboral. Valencia. 1997
36. Pinilla, A. Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. 1982
37. Wexley K. y Yuki, G.A. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Ed. CECSA. 1990
38. Leininger, M. La Esencia del Oficio de la Enfermera y la salud. 1984
39. Watson, J. Enfermería Ciencias Humanas y Cuidado Humano. New York Editorial Publicación Liga Nacional para Enfermería Publicación N° 15-2236.1998
40. Collière, M. Promover la Vida. España Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.1997
41. Kozier y Cols. Enfermería Fundamental. Conceptos, Proceso y Práctica. España Editorial Interamericana 4ª edición, Tomo I. 1993
42. Riopelle, L. y Cols. Cuidados de Enfermería. México Editorial Interamericana. 1993
43. Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1987.

ANEXOS



Anexo 1

ESCALA DE LIKERT

Presentación:

Buenos días soy Bachiller en Enfermería de la Universidad Privada ALAS PERUANAS y estoy realizando una entrevista para aplicar una escala que tiene por finalidad obtener información acerca del “Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros (as) del Hospital Amazónico de Yarinacocha”. Para lo cual solicito su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se presenta, expresándole que los datos son de carácter confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el presente estudio.

Instrucciones A continuación se presentará una serie de enunciados con sus respectivas alternativas:

(MA)	Muy de acuerdo	5 puntos
(A)	De acuerdo	4 puntos
(DAyND)	De acuerdo y ni de desacuerdo	3 puntos
(DS)	Desacuerdo	2 puntos
(MD)	Muy en desacuerdo	1 punto

Marque con un aspa(X) en el espacio que crea conveniente

Nivel de satisfacción del enfermero(a)

EDAD:

SEXO:

Nº	Enunciado	Muy de Acuerdo (5)	De Acuerdo (4)	Ni de acuerdo, Ni de desacuerdo (3)	De desacuerdo (2)	Muy de desacuerdo (1)
1	Motivación y reconocimiento					
1.1	Conoce la trayectoria e historia de tu institución					
1.2	Tus funciones y responsabilidades están bien limitadas					
1.3	Recibes información de cómo desempeñarte en tu trabajo					
1.4	Estas motivado y te gusta el trabajo que desempeñas					
1.5	El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?					
1.6	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?					
1.7	¿Cómo califica su relación con los compañeros?					
1.8	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?					
1.9	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
1.10	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?					
1.11	¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?					
1.12	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?					
2	Área y ambiente de trabajo					
2.1.	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención ¿Relacionados con su puesto de trabajo?					
2.2	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?					
2.3	¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?					
2.4	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
2.5	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
2.6	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?					

2.7	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencias?					
2.8	¿La institución le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?					
3	Formación e información					
3.1	¿Recibe capacitación necesaria de la institución para desempeñar correctamente su trabajo?					
3.2	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?					
3.3	Cuando necesita formación específica, al margen de establecidas en el plan de formación la institución le brinda ¿ha sido satisfecha?					
3.4	Cuando es necesaria formación específica, la institución le proporciona					
3.5	La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					

Anexo 2

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hi	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Tipo y Diseño	Población
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión motivación y reconocimiento de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. • Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión área y ambiente de trabajo de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. • Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión formación e información de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. 	<p>Por la característica que presenta el estudio, de nivel descriptivo, y concordando con el autor Hernández Sampieri, quien indica en su texto metodología de la investigación científica, “los estudios de nivel descriptivo no llevan hipótesis”.</p>	<p>nivel de satisfacción laboral de los enfermeros</p>	<p>Motivación y reconocimiento</p> <p>Área y ambiente de trabajo</p> <p>Formación e información</p>	<p>Trayectoria e historia de la institución</p> <p>Limitación de funciones y responsabilidades</p> <p>Información de cómo desempeño</p> <p>Agrado por el trabajo</p> <p>Posicionamiento de la institución</p> <p>Condición salarial</p> <p>Relación con los compañeros</p> <p>Expresión de opiniones</p> <p>Parte de un equipo de trabajo</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Conocimiento de las tareas</p> <p>Sentimiento de participación</p> <p>Conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención</p> <p>Organización del trabajo</p> <p>Condiciones de trabajo seguras</p> <p>Cargas de trabajo</p> <p>Lugar de trabajo limpio y sin obstáculos</p> <p>Trabajo seguro</p> <p>Acciones en caso de emergencia</p> <p>Proporción de equipos de Protección</p> <p>Capacitación para desempeñar el trabajo</p> <p>Formación básica sobre Prevención de Riesgos laborales</p> <p>Formación específica que brinda la institución</p> <p>oportunidades para su desarrollo profesional</p>	<p>Tipo de investigación: es no experimental, porque las variables se medirán en su contexto natural.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por 42 enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización, durante el tercer trimestre del año 2017.</p>

Matriz de Consistencia

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hi	VARIABLE	DIMENSION ES	INDICADORES	Tipo y Diseño	Población
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarínacocha, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarínacocha, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión motivación y reconocimiento de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarínacocha, 2017.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión área y ambiente de trabajo de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarínacocha, 2017.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión formación e información de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarínacocha, 2017.</p>	<p>Por la característica que presenta el estudio, de nivel descriptivo, y concordando con el autor Hernández Sampieri, quien indica en su texto metodológica de la investigación científica, “los estudios de nivel descriptivo no llevan hipótesis”.</p>	<p>nivel de satisfacción laboral de los enfermeros</p>	<p>Motivación y reconocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trayectoria e historia de la institución - Limitación de funciones y responsabilidades - Información de cómo desempeño - Agrado por el trabajo - Posicionamiento de la institución - Condición salarial - Relación con los compañeros - Expresión de opiniones - Parte de un equipo de trabajo - Comunicación interna - Conocimiento de las tareas - Sentimiento de participación 	<p>Para la realización de la investigación nos orientamos según el autor Sampieri, determinando que el tipo de investigación es no experimental, porque las variables se medirán en su contexto natural.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por 42 enfermeros que laboran en el servicio de hospitalización, durante el tercer trimestre del año 2017.</p>
				<p>Área y ambiente de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los riesgos y las medidas de prevención 		

					<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo - Condiciones de trabajo seguras - Cargas de trabajo - Lugar de trabajo limpio y sin obstáculos - Trabajo seguro - Acciones en caso de emergencia - Proporción de equipos de Protección 		
				Formación e información	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación para desempeñar el trabajo - Formación básica sobre Prevención de Riesgos laborales - Formación específica que brinda la institución - oportunidades para su desarrollo profesional 		

Anexo 03

I. CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo, en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017”, realizado por la Srta. Mary Carmen Condezo Flores, alumna de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas; para lo cual realizará una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

Firma del Profesional de Enfermería
investigador

Firma del