



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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II “JORGE REÁTEGUI
DELGADO” PIURA, AGOSTO – DICIEMBRE 2014”**

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

BRENDA JACKSUMY GARRIDO RAMÍREZ

**PIURA - PERÚ
2016**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II “JORGE REÁTEGUI
DELGADO” PIURA, AGOSTO – DICIEMBRE 2014”**

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de investigación está dedicado a mis padres que por el momento no estamos juntos físicamente pero en el pensamiento y con el alma nos tenemos siempre presentes.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas, por la formación Académica brindada.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 84 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario para medir satisfacción laboral de enfermería Font-Roja, tipo Likert de 24 ítems, la validez y la confiabilidad del instrumento se sustenta en que fue obtenido de un estudio donde el instrumento fue validado por su aplicabilidad en el estudio. Asimismo fue utilizado en el presente estudio por tener similar características para ser aplicado, la prueba de hipótesis se realizó mediante el Chi-Cuadrado con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Conclusiones:

El nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 56%(47), Medio en un 25%(21) y Alto en un 19%(16). El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 20,3; con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Palabras Claves: *Satisfacción laboral, Tensión relacionada con el trabajo, Presión del trabajo, Relaciones Interpersonales con sus jefes/as, Relación Interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus, Monotonía laboral, Competencias profesional*

ABSTRACT

This research aims to: Determine the level of job satisfaction nurse Hospital II "Reategui Jorge Delgado" - Piura. August to December 2014. This is a descriptive investigation, we worked with a sample of 84 nurses, for the gathering of information a questionnaire was used to measure job satisfaction of nursing Font-Roja, Likert 24 items, the validity of the instrument It was performed by testing expert judgment concordance obtaining a value of 0.86; reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of 0.91, hypothesis testing was performed using the Chi-square with a significance level of $p < 0.05$.

Conclusions:

The level of job satisfaction of hospital nurse II "Reategui Jorge Delgado" is under 56% (47), across 25% (21) and Alto by 19% (16). The value obtained Chi Square Calculated (XC 2) is 20.3; with a significance level of $p < 0.05$.

Keywords: *Job satisfaction, work-related stress, work pressure, interpersonal relationships with their bosses / as, Interpersonal Relationship with peers, extrinsic characteristics status, labor monotony, professional skills*

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Base teórica	15
2.3. Definición de términos	32
2.4. Hipótesis	33
2.5. Variables	33
CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	36
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	36
3.3. Población y muestra	38
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
3.5. Plan de recolección y procesamiento de datos	40

3.6. Consideraciones éticas	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
CAPÍTULO V: DISCUSION	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores básicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas respecto a su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el ausentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc.

De acuerdo a la exposición que hace Sáez (1999), siguiendo a Bravo y Cols. (1996), se pueden destacar cuatro enfoques teóricos sobre la satisfacción laboral: El enfoque bifactorial, las teorías basadas en el concepto de la discrepancia, los modelos situacionales y el enfoque dinámico. El primer enfoque es el propio de la teoría de los dos factores de Herzberg y Cols. (1959). Esta teoría, basada en el modelo de Maslow (1954), distingue dos grupos de factores asociados a la satisfacción laboral: Los factores de contexto (extrínsecos) y los de contenido (motivadores, intrínsecos). En este sentido, la teoría propone que los segundos (asociados a las necesidades superiores en la jerarquía de Maslow) serían los que determinarían la satisfacción laboral, mientras que los primeros (asociados a las necesidades más básicas) si no están cubiertos debidamente, determinarían la insatisfacción con el trabajo. Atendiendo a lo anteriormente argumentado, la satisfacción laboral se concibe como un instrumento básico a la hora de estudiar y analizar la calidad de las organizaciones de la salud, ya que se muestra como un indicador relevante del servicio asistencial prestado por los profesionales que trabajan en las mismas.

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

Enfermería es una profesión del campo de las ciencias sociales, cuya intervención está al servicio del cuidado humano implicado en la constitución, vivencia, desarrollo, protección y recuperación de la salud. Las enfermeras constituyen sujetos de cultura y afecto, formadas para desempeñar roles profesionales en carácter de actores sociales quienes participan, a través de sus relaciones de poder, en la construcción de la historia universal así como en la estructuración y dinámica de los campos de la salud.

Cabe destacar que el cuidado humano eficaz, eficiente y oportuno es producto del estudio, preparación, experiencia laboral y la motivación que el individuo posea dentro de su área de trabajo, en este sentido Chiavenato Idalberto.(2000), en su libro teoría y diseño organizacional, define a las organizaciones como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una está vinculada al medio ambiente. Cogollo, Zuleima y Gómez, Edna.(2010) por su parte, se refiere a la organización como una unidad social rigurosamente coordinada, compuesta de dos o más personas, que funciona en forma

relativamente constante, para alcanzar una meta o metas comunes. Estas definiciones, como muchas otras que se hallan en la literatura de administración y gerencia, subrayan que una de las características principales de las organizaciones es que están formadas por personas de las cuales depende el éxito y la continuidad de estas en el mercado en el cual se desarrollan como los sistemas abiertos que son.

La influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental, pues "las personas emplean aproximadamente un tercio de su tiempo diario en el trabajo, representando esta, la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia, física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal" CASAS, Juana, (2002) , en efecto las personas en su trabajo aportan habilidades, conocimientos, energía, entre otros recursos, a través de los cuales obtiene algún tipo de recompensa material, psicológica y social dentro de las organizaciones. Por ende, el trabajar como lo explica Dejours no es reducible a una actividad de producción, trabajar es también convivir, vivir juntos ya que continuamente se trabaja para otros, se trabaja con otros, se trabaja por otros. Indudablemente, la naturaleza de la enfermería es precisamente aquello que emana del trabajo que dicho personal hace para, por y con la persona, es decir, el cuidado.

El trabajo de enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos para hacer frente a diversas situaciones que se les presente y desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral y también una gran fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en su trabajo. En diversos lugares del mundo el 37% de las enfermeras se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo en sí y oportunidades de

perfeccionamiento y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones. Esto se da en su mayoría en los países latinoamericanos, en especial Perú que no existe igualdad en muchos aspectos uno de ellos son las remuneraciones son inferiores a las que se merecen las enfermeras por su labor que realizan por lo que no cubren con todas sus necesidades por ello se ven obligados a migrar a otros países a buscar mejoras oportunidades, en su mayoría según MINSA un 60,9% emigran a EE.UU, Italia y España. En relación a las remuneraciones existe variaciones entre las enfermeras pues, es en función al tipo de contrato, las remuneraciones son diferentes entre una enfermera permanente que una enfermera contratada, por lo general la contratada no tiene el mismo tratamiento en sus derechos, que la enfermera permanente, generando cierto desgano e insatisfacción laboral.

Se suele recargar la labor a la enfermera contratada, de recargos nocturnos y festivos, incremento de las jornadas laborales, turnos rotatorios, cambios de servicios frecuentemente, sobrecarga laboral y la falta de recursos materiales y humanos son tan solo algunas de las situaciones que generan indiscutiblemente insatisfacción en el personal de enfermería, lo cual repercute directa e indirectamente en la atención y cuidado del paciente.

En Colombia, las consecuencias en el área de la salud y específicamente en el personal de enfermería guardan relación con los lineamientos de contención de costes y reducción de gastos, lo cual ha ocasionado reajustes en la plantilla de enfermería en las instituciones de salud, a través de jubilaciones anticipadas, despidos obligatorios por exceso de personal, readaptación profesional y congelación de la contratación.

Aunado a estas razones, investigaciones en Estados Unidos, Inglaterra, Escocia y Alemania reportaron que menos del 40% de las enfermeras estaban de acuerdo en que había el suficiente personal de enfermería profesional para realizar el trabajo demandado. La asociación de

enfermeras de Massachusetts reporto que el 87% de sus colegas informaron que había demasiados pacientes que necesitaban atención lo cual ocasionaba retrasos en la administración de medicamentos para el dolor, aumento de los eventos adversos en los pacientes y falta de tiempo para proporcionar la educación necesaria en salud para los pacientes. La carga de trabajo en enfermería se ha asociado además de los resultados adversos en los pacientes, en resultados adversos para las propias enfermeras como lo son la insatisfacción laboral, el estrés y el burnout.

En este orden de ideas, resulta importante en la actualidad buscar estrategias que eviten el resultado adverso de la insatisfacción laboral en el personal de enfermería que trabaja en las instituciones de salud, para lo cual se hace necesario indagar que percepciones tiene los enfermeros respecto a su trabajo, que visión tienen de la dinámica del trabajo dentro de la organización de la cual forman parte, conocer aquellos aspectos de la organización que les satisface, les motiva, además de identificar qué factores determinan su satisfacción laboral; se debe tener en cuenta que los hospitales en los que las enfermeras experimentan un alto grado de satisfacción en su trabajo, reportan mayor calidad en la atención y mejores resultados en los pacientes.

En relación a lo antes expuesto, cabe plantearse la siguiente interrogante de investigación:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería y del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto – Diciembre 2014?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión tensión y presión en el trabajo del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto – Diciembre 2014.
- Reconocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Competencia Profesional, características intrínsecas y promoción de trabajo del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto – Diciembre 2014.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Como es por muchos conocido, la satisfacción laboral en enfermería ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y burnout. Por ello, la satisfacción laboral en enfermería se ha considerado actualmente un desafío crítico para las organizaciones de salud, ya que los costos laborales son altos, la escasez de enfermeras

profesionales es un tema común y la retención de este personal no ha sido una tarea fácil. Con relación a este último punto, existe una gran dificultad para encontrar y mantener personal de enfermería calificado dentro de las instituciones de salud, situación que afecta la atención en salud de los usuarios puesto que la calidad de la atención depende de un suministro adecuado de personal capacitado así como también de la satisfacción laboral de este, ya que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan.

El presente trabajo de investigación es importante porque contribuirá al desarrollo de la profesión y mejorará el desempeño del entorno laboral de las enfermeras teniendo en cuenta el tipo de contrato que tienen, para que estas (os) se encuentren lo más satisfecho posible y sientan que son eficientes y que puedan enorgullecerse del trabajo que realizan.

Además de lo anterior es muy importante el desarrollo de esta investigación, pues beneficiará al ser cuidado ya que podrían acceder a un mejor trato y mejor atención por parte de las enfermeras(os). Este trabajo permitirá que las enfermeras que laboran en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado de Piura tengan un amplio conocimiento respecto a lo que es satisfacción laboral y la correlación con el tipo de contrato laboral.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que hemos podido encontrar en esta investigación son las siguientes: el factor tiempo lo consideramos una limitante, sobre todo en la etapa de la recopilación de información concerniente con la investigación, así como en la aplicación de los instrumentos establecidos para la misma, que abarcará desde Agosto a Diciembre de 2014. Otra limitación es la fuente de información son las enfermeras que laboran en

el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” de la ciudad de Piura, que son las que pueden referir la información más acertada para que la realización del proyecto obtenga resultados veraces. Y por último el financiamiento es limitado, sin embargo, los costos serán asumidos en su totalidad por la investigadora.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. A nivel Internacional

Licenciada en Enfermería. Torres-Barrera Sara, Maestra en Ciencias de Enfermería Chávez-González Cristina, Enfermera Nivel Téc. Lizárraga-Zambrano Elvia, Licenciadas en Enfermería Guerra-Herrera Ma. “Asunción Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel”. Instituto Mexicano del Seguro Social, Baja California Sur, México – 2,006. El absentismo laboral es un indicador en la calidad de atención; existen factores asociados a su alta incidencia. La satisfacción laboral es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo. **Objetivo:**Determinar la relación entre absentismo y satisfacción laboral en el personal de enfermería. **Metodología:**Estudio observacional, transversal. Realizado en un periodo de dos meses en un hospital de segundo nivel. El

absentismo se definió como el número de días que el trabajador se ausenta de su área de trabajo debido a faltas injustificadas o incapacidad. La evaluación de la satisfacción laboral incluyó siete factores: (I)-condiciones físicas (II)-beneficios laborales (III)-políticas administrativas (IV)-relaciones sociales (V)-desarrollo personal (VI)-desempeño de tareas (VII)-relación con la autoridad. Resultados: Se incluyeron 205 enfermeras. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y sólo 3% con baja satisfacción. No se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral e incapacidades.

No hubo asociación en ninguna de las variables sociodemográficas. Conclusión: No se encontró asociación entre absentismo y satisfacción laboral. La satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada.

En el año 2009 Laura Iriarte Cerdán, realizó una investigación titulada "Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra" Universidad Pública de Navarra. España Cuyo objetivo fue identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios donde se va a llevar a cabo el estudio. Los resultados obtenidos fueron.

1. Los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja influyen en el grado de satisfacción de los enfermeros.
2. Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra tienen bajos niveles de satisfacción en el trabajo, se sienten mal compensados, poco reconocidos, con una carrera limitada y no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital.

3. Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo.

4. Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica pobre, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo, e insatisfacción con los médicos y con los procesos de investigación de los diferentes departamentos.

5. La manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos.

6. Los servicios en los que existe más compañerismo son los servicios especiales (UCI y Urgencias) mientras que Quirófano es en el que se percibe menos. Los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción en relación con la alabanza y al reconocimiento.

En el año 2008 la Lic. Cennia Luz Amador Cuca, realizó una tesis sobre “La Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente” en la universidad autónoma de Guadalajara -España; con el objetivo basados en el Determinar la relación existente entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes, cuya conclusión son las siguientes: Los resultados obtenidos en este estudio permiten concluir que la opinión sobre la satisfacción de la calidad puede ser usada como una buena alternativa de evaluación para juzgar la calidad del cuidado de enfermería y complementarla con otras metodologías de evaluación que permitirán visualizar en

forma global la evaluación de la calidad de la atención de enfermería.

A través de esta investigación se contribuyó a la enfermería y en forma especial a la administración de la atención de enfermería, aportando información en relación a los conceptos de monitoreo de la calidad del cuidado, satisfacción del paciente relacionado con la calidad del cuidado, índices de cada uno de ellos, respectivamente y concepto de paciente. Los resultados de esta investigación aplicada en población mexicana significan un marco de trabajo para el administrador de los servicios de enfermería, que le permitirá comprender y explicar la satisfacción del paciente relacionada con los cuidados de enfermería, además le ayudará a redefinir como trabajar con el personal de enfermería para otorgar calidad en el cuidado. Es importante mencionar que la institución donde se realizó el estudio cuenta con un índice de satisfacción de pacientes en relación a la calidad del cuidado de enfermería y un índice de calidad del cuidado de enfermería.

2.1.2. A nivel Nacional

Autora: Rosa Dios Silva, Autora: Grey Manrique Mantur Asesora: Lic. Julia Eulalia Mariños Vega, Coasesor: Mg. Lic. Gáspar Chávez Dioses Coasesora: “Nivel de Satisfacción Laboral Relacionado con los Factores Psicosociales de Trabajo en los Profesionales de Enfermería del Hospital de Apoyo I. José Alfredo Mendoza Olavarría”. TUMBES. PERU. AGOSTO 2005 – FEBRERO 2006. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I “José Alfredo Mendoza Olavarría” - Tumbes, teniendo como variable de estudio los factores psicosociales de trabajo. Para esta investigación descriptiva, de tipo transversal y prospectiva, se trabajó con un universo de 38 profesionales de enfermería que trabajan

en los diferentes servicios del Hospital JAMO – Tumbes y para determinar la satisfacción laboral se utilizó como instrumento una encuesta elaborada por las autoras tomando como referencia la escala de medición tipo Likert la misma que fue previamente validada.

La encuesta fue respondida por el 90 % de la muestra, obteniendo como resultado que la satisfacción general de los profesionales de enfermería se encuentra en el nivel medio con un 64,7 %; los resultados también revelaron que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportan una mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasiona mayor descontento en los profesionales. Por ello se recomienda a las autoridades jefes y supervisores que tomen medidas para mejorar e incrementar el nivel de satisfacción de estos profesionales.

En el año 2007, Sheila Melissa Vásquez Sosa, realizó la tesis denominada “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 “Universidad Nacional Mayor San Marcos – Lima –Perú. Cuyos objetivos planteados fueron: Establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2007. Arribando a las siguientes conclusiones:

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se formulan las siguientes conclusiones:

* Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.

* Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por:

– Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal.

– Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.

* En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

* Los factores que generaron un nivel de medio de satisfacción laboral consistió en:

– Relaciones interpersonales, está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones.

– Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional.

– Políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

* Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Ji

– Cuadrado, cuyos resultados fueron X^2 Calculado = 24.36 y X^2 Tabulado = 7.815, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

En el año 2010, Nancy Elizabeth Monteza Chanduvi, realizó la tesis denominada “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010”, cuyos objetivos planteados fueron: determinar la influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010.

Las conclusiones del trabajo de investigación son:

1. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.

2. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos.

3. Se encontró que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que se comprobó vía la contratación de hipótesis realizada [$p < 0.05$].

2.2. BASES TEÓRICAS

Nivel de satisfacción laboral.

Consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo. CORREA, Alba; PALACIOS, Martha y GALEANO, Luz. (2003)

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT HOPPOCK publicó el libro Job Satisfaction en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- * Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- * Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

1.- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo Del Río Moro, Oscar. (2005), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

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

Sin embargo, Gamero, Carlos.(2005) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. 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

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. Gamez Br, (2005).

Así tenemos que esta situación se evidencia 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.

Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes,

a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. Berrios M.Pilar; Augusto. José Y Aguilar María (2006)

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción

del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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.

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 sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- * Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- * Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- * Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- * Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- * No existen discusiones personales.
- * Los conflictos se resuelven equitativamente.
- * El liderazgo es compartido.
- * Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general. **Silvina y Castrillo, María. (2005)**

Realización personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

“...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más

profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- * Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- * Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- * Ser auténtica.
- * Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- * Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- * Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- * Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- * Mantener la cultura del diálogo. Fernández, Beatriz Y Paravic, Tatiana. (2006)

Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones;(39) por otro lado, el

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

Manifestaciones de insatisfacción

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre si en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son: Abandono; La conducta dirigida a salir de la organización: incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia. Expresión; El intento activo y constructivo por mejorar la situación: incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad; la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore: incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”. Negligencia: La actitud pasiva que permite que la situación empeore: incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

Importancia de la satisfacción laboral

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

- 1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 3.- 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.
- 4.- 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 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 su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

Parra, Sarella Y Paravic, Tatiana.(2005) , afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación.

La teoría bifactorial o de dos factores de la satisfacción, postula que existen dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o "factores higiénicos", y otro de factores intrínsecos o motivadores TORRES, Julia.(2004) . Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Estos factores sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero, no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.Ríos, María y Godoy, Carmen. (2008)

Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Estudios comprobaron que los motivadores más eficaces son los intrínsecos de trabajo mismo; desde luego que los extrínsecos como el salario, son un incentivo importante utilizado fundamentalmente en la industria, aunque también se demostró que con frecuencia no tiene las características de motivación que se le atribuyen. Weiniert, Ansfried.(2005) .

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 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. Morales, Esperanza. (2007).

En el campo de la salud específicamente enfermería la investigación asume la Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow: en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, una tendencia positiva al crecimiento que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana. La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentren en las partes más altas de la jerarquía; de este modo en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuáles serían las necesidades fisiológicas, las de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuáles serían las necesidades de autorrealización y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía. Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación por satisfacerlas. Maslow clasificó a las necesidades humanas de la siguiente manera:

1. Necesidades Fisiológicas: son las necesidades básicas del organismo, como alimento, agua, sueño, sexo, proteínas y otras vitaminas, entre las principales.
2. Necesidades de Seguridad: son las dirigidas a la autoconservación buscando un medio donde no peligre su seguridad. También llamadas de Protección, son las que satisfechas las necesidades fisiológicas empiezan a dominar y motivar la conducta buscando la protección contra el peligro, las amenazas y carencias.
3. Necesidades Sociales y de Pertenencia: Se refieren a relacionarse afectivamente y ser aceptado por los demás, contando así con un lugar que lo reconozca como miembro del grupo. También conocidas como de amor, se refieren a la búsqueda de relaciones afectuosas e íntimas con otras personas buscando sentirse parte de varios grupos.
4. Necesidad de Estima o Ego: Maslow describió dos versiones de necesidades de estima, una baja y otra alta. La baja es la del respeto a los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, estima, autoconfianza, reputación, apreciación, dignidad e incluso dominio. La alta comprende las necesidades de respeto por uno mismo, incluyendo sentimientos tales como competencia, logros, independencia y libertad. **Maslow** llama a estos niveles anterioresmencionados, necesidades de Déficit o necesidades-D. Si no tenemosdemasiado de algo tenemos un déficit, sentimos la

necesidad. Pero si logramos todo lo que necesitamos, dejan de ser motivantes.

5. Necesidades de Autorrealización o Auto-actualización: Maslow también la ha llamado motivación de crecimiento y necesidades de ser, refiriéndose al deseo de desarrollar el potencial y la capacidad personal. Una vez logradas continúan haciéndose presentes.

En la Teoría de la Motivación y la Higiene de Herzberg, Idalberto Chiavenato hace referencia a Frederick Herzberg quien formuló la llamada teoría de los factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Esta teoría menciona que cuando los trabajadores hablan de sentirse satisfechos, se refieren a factores intrínsecos del trabajo mismo. Estos factores incluyen logros, reconocimiento, responsabilidad, progreso y crecimiento. También menciona que cuando las personas se sienten insatisfechas con el trabajo, hablan acerca de factores externos como la política, la administración de la empresa, la supervisión, la relación con el jefe, las condiciones del trabajo, las relaciones con los compañeros, la vida privada, la relación con los subordinados, la posición y la seguridad.

Se denominan de Higiene porque alteran el medio ambiente de trabajo.

1. Factores higiénicos o extrínsecos: se encuentran en el ambiente que rodea a las personas, y abarcan las condiciones en que éstas desempeñan su trabajo. Estas condiciones son administradas por la empresa y por lo mismo es quien toma la decisión. Los principales factores son, el salario, los beneficios sociales, la supervisión, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, las políticas de la empresa, el clima laboral (empresa, empleados), reglamentos. Herzberg menciona que estos factores apenas si se tomaban en cuenta para motivar a los empleados.

2. Los factores motivacionales o factores intrínsecos: se relacionan con el contenido del cargo y de la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo, ya que se refieren a lo que hace y desempeña.

Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Menciona Chiavenato que según con las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable: cuando son óptimos, provocan la satisfacción de las personas; cuando son inestables, la impiden.

A continuación se relacionan los factores que pueden ocasionar satisfacción y no satisfacción:

Satisfacción:

- Éxito en la profesión
- Placer en el trabajo
- Interacción facilitada por la distribución física.
- Prestigio en la profesión.
- Elevada interacción y relación con colegas y subordinados
- Tipo de trabajo y ambiente de trabajo estructurados.
- Políticas estables y previsibles de la empresa
- Remuneración adecuada para la satisfacción de las necesidades básicas.

No satisfacción (frustración):

- Fracaso en la profesión
- Insatisfacción en el trabajo
- Estatus bajo
- Bajo salario
- Sensación de desigualdad

- Escasa interacción y relación con colegas, jefes y subordinados
- Tipo de trabajo y ambiente de trabajo mal estructurados
- Políticas imprevisibles de la empresa
- Lugar de trabajo encerrado
- Remuneración inadecuada

Dimensiones del nivel de satisfacción laboral enfermeras

Los nueve factores que explora el Cuestionario Font- Roja son:

- ❖ **Satisfacción por el trabajo:** Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Aranaz, J. (1988).
- ❖ **Tensión relacionada con el trabajo:** Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- ❖ **Competencia Profesional:** Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
- ❖ **Presión del Trabajo:** Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- ❖ **Promoción Profesional:** Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- ❖ **Relaciones Interpersonales con sus jefes/as:** Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.

- ❖ **Relación Interpersonal con los compañeros.** Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.

- ❖ **Características extrínsecas de estatus:** Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

- ❖ **Monotonía Laboral:** Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

Teorías que dan sustento a la investigación

Teoría de Hildegarde Peplau

Se consideró a la teoría porque en las dimensiones se considera a las relaciones interpersonales para que las personas se sientan bien y/o cómodos en el lugar de trabajo es importante que las relaciones entre el personal sean las más adecuadas y fundadas en la comunicación y el respeto.

También se considera los principios que la teórica no expresa:

- a. Toda conducta humana tiene una importancia y estiramientos hacia una meta que puede ser la investigación de un sentimiento de satisfacción o un sentimiento de satisfacción mismo.
- b. Todo lo que constituye un obstáculo, o un impedimento a la satisfacción de una necesidad, un impulso o un objetivo constituye “una frustración”.
- c. Considerando que la ansiedad puede suceder en las relaciones interpersonales, es necesario estar consciente que la enfermera puede

aumentar la ansiedad del paciente no informándole bastante o no contestando preguntas etc.

La **teórica Calixta Roy** realizó una investigación con el usuario y encontró que para ellos las actitudes de la atención tenían que ver con: “contacto, escuchar, y entender al otro”, siendo estos los factores más importantes en la satisfacción del usuario; dándonos cuenta que al usuario hay que tratarlo como en algún momento quisiéramos que nos trataran a nosotros. Considerando lo manifestado por la teórica se puede decir que también será necesario que el personal este satisfecho con el lugar donde ejerce sus trabajo para reflejarlo de alguna manera en los usuarios.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Enfermera:** Enfermera es aquella mujer que se dedica al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular. La enfermera o enfermero son personas que han seguido la carrera de enfermería, dictada dentro de las facultades de medicina y considerada una carrera universitaria a pesar de ser más corta e implicar menores conocimientos que la de medicina.
- **Laboral:** Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.
- **Personal Contrato:** Los empleados contratados se están convirtiendo cada vez más en un producto del mercado laboral actual. Un empleado contratado a menudo puede ser referido como contratista independiente, empleado eventual o sociedad unipersonal. Las posiciones del contrato son asignadas normalmente por una agencia que contrata a personas para las organizaciones.
- **Personal nombrado:** El personal nombrado son aquellos empleados, que adquirieron esas condiciones, como producto de un concurso o por meritocracia.
- **Satisfacción:** La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: *“Con esta entrega, hemos cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Vamos a obsequiarle una camiseta para satisfacer*

sus requerimientos”, “La empresa invierte millones de dólares al año en la satisfacción de las necesidades de sus clientes”, “No hay satisfacción que valga para hacer olvidar este mal momento”.

2.4. HIPÓTESIS

H₁: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es bajo en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto – Diciembre 2014.

H₀: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es alto en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto – Diciembre 2014.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual de la variable

✓ Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería

Consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

✓ Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería:

Se define Satisfacción por el trabajo, como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. El instrumento a aplicar a aplicar, es el de Font- Roja. Las dimensiones a medir son :Satisfacción por el trabajo, Tensión relacionada con el trabajo, Competencia Profesional, Presión del Trabajo, Promoción Profesional, Relaciones Interpersonales con sus jefes/as, Relación Interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus , Monotonía Laboral

2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel satisfacción laboral del profesional de enfermería	Consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.	Se define Satisfacción por el trabajo, como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. El instrumento a aplicar, es el de Font-Roja. Las dimensiones a medir son: Satisfacción por el trabajo , Tensión relacionada con el trabajo, Competencia Profesional , Presión del Trabajo, Promoción Profesional, Relaciones Interpersonales con sus jefes/as, Relación Interpersonal con los compañeros, Características extrínsecas de estatus, Monotonía Laboral	Satisfacción por el trabajo	7, 10,11, 16	Ordinal
			Tensión relacionada con el trabajo	2, 3, 4, 5, y 6.	
			Competencia Profesional	22,23 y 24.	
			Presión del Trabajo	18, 20	
			Promoción Profesional	9, 12,17.	
			Relaciones Interpersonales con sus jefes/as	13, 19	
			Relación Interpersonal con los compañeros	14	
			Características intrínsecas de estatus	8, 15	
Monotonía Laboral	1, 21				

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Tipo de la Investigación: Es de tipo no experimental porque no se busca manipular a la muestra, sino solo se va a analizar situaciones ya existentes.

Nivel de la Investigación: Es de Nivel descriptivo, ya que describirá una solución y/o un hecho en este caso el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Es de corte Transversal por que se dará en un tiempo y espacio determinado

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El Hospital II “Jorge Reategui Delgado” de la ciudad de Piura, es un centro hospitalario público de nivel dos.

Se ha elegido este centro hospitalario, en primer lugar, porque tiene como objetivo garantizar la necesaria coordinación y racionalización de la oferta asistencial correspondiente al área hospitalaria, con el fin de asegurar la máxima eficiencia en el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

El segundo motivo es porque es un centro público, que abarca todas las unidades médicas y quirúrgicas más relevantes, y lleva a cabo las siguientes medidas:

- Promueve acciones encaminadas a mejorar la seguridad de los pacientes.
- Presenta medidas orientadas a mejorar o facilitar la gestión de los Recursos Humanos.
- Acomete y desarrolla iniciativas destinadas a dinamizar las actividades docentes y formativas dirigidas a los profesionales del Hospital “Jorge Reátegui Delgado”, y al fomento de la investigación en ciencias de la salud
- Adopta y pone en marcha medidas orientadas a mejorar la gestión de los recursos económicos, destinados al mantenimiento y funcionamiento del Hospital.
- Impulsa mejoras en los sistemas de información, a través de la innovación e integración, para un mejor desarrollo de la gestión clínica de los Servicios y de la Dirección del Hospital.
- Desarrolla iniciativas orientadas a conocer las necesidades, demandas y expectativas de los pacientes, y adopción de medidas destinadas a incrementar la satisfacción de los mismos.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Universo

La totalidad de las enfermeras que laboran en el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” –Piura.

3.3.2. Población

Ochenta y cuatro (84) Enfermeras/os profesionales que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) de la diferentes instancias o áreas del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” – Piura.

3.3.3. Muestra

Para el presente estudio, no fue necesario aplicar una formula estadística, pues todos los elementos de la población serán considerados para el presente estudio. Aun cuando no se precisó determinar la muestra por formula estadística, se ha determinado un nivel de confianza del 95%.

3.3.4. Criterios de inclusión

1. Todas las enfermeras profesionales asistenciales activas durante el periodo de aplicación del instrumento y que por supuesto aceptaron participar voluntariamente, con la debida firma de consentimiento informado.
2. Como segundo criterio de inclusión se determinó que los profesionales de enfermería participantes tuviesen una antigüedad mayor o igual a seis meses dentro de la Institución hospitalaria, teniendo en cuenta lo planteado por Robbins, quien explica que el proceso de socialización de los empleados tarda unos seis meses mínimo, entendiendo

el proceso de socialización como un proceso de adaptación y conocimiento de la empresa, donde el empleado comienza a entender cómo funcionan las cosas y como se llevan a cabo los procesos dentro de la organización.

3.3.5. Criterios de exclusión.

1. Profesionales de enfermería asistenciales que se encontraban en periodo vacacional durante el proceso de recolección de la información.
2. Enfermeras coordinadoras de área.
3. Enfermeras profesionales asistenciales que en el momento de la recolección de la información se hallaban en proceso de inducción, por el segundo criterio de inclusión atrás explicado.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas

Se hizo uso de la encuesta.

3.4.2 Instrumento

Por ende, se utilizó el cuestionario Font- Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, 1988. Este cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral).

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validez del instrumento

El instrumento fue obtenido de otro estudio donde se verifica que fue validado por juicio de expertos y del coeficiente de proporción de rango corregido.

3.5.2. Confiabilidad

Para garantizar la confiabilidad se aplicó una encuesta y un test piloto a una población similar y con las características de nuestra muestra, la cual quedó descartada para la aplicación del test de la investigación.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Recolección de datos

Para la recolección de datos necesarios del estudio, se procedió del siguiente modo:

1. Se solicitó autorización a la Dirección del Hospital para la realización del presente trabajo de investigación
2. Se elaboró la ficha tipo cuestionario para la respectiva recolección de datos.
3. El cuestionario se logró reproducir tomando en cuenta el número de la muestra, los resultados de la prueba piloto, así como la prueba de validez y confiabilidad y los datos serán recolectados en el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado”; informando y orientando a la enfermera acerca del instrumento previa asu aplicación.

4. Una vez obtenida la información y con la finalidad de facilitar el manejo de los datos recolectados referente a los conocimientos, la cual permitió obtener información del total de la muestra seleccionada para luego clasificar los resultados mediante la escala de calificación, los cuales así fueron procesados, para la presentación de hallazgos se realizó cuadros estadísticos los cuales sirvieron de base para realizar el análisis e interpretación de la información obtenida.

5. Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS FOR WINDOWS Versión 21, que es la abreviatura en inglés del paquete estadístico para las Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences)

Una vez recolectado los datos de nuestra investigación, se procedió a realizar el análisis correspondiente, mediante la estadística descriptiva y el análisis se realizó tabulando las encuestas a partir de los cuales se analizaron en el gráfico.

3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el presente trabajo de estudio se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos:

Autonomía

El principio de autonomía supone la capacidad de actuar con conocimientos de causa y sin coacción. Toda persona autónoma es capaz de tomar sus decisiones, incluso cuando está enfermo. El respeto a la autonomía supone la no interferencia en sus derechos, deberes y valores y la aceptación de las opciones que el escoja.

Toda persona tiene derecho a ser informada sobre su situación, alternativas y tratamientos, favoreciendo y respetando la toma de decisiones, es un reconocimiento explícito de la igual dignidad de las

personas, pone su acento en el respeto a la voluntad del paciente frente a la del médico. En el presente caso se le informo de lo que se trató la investigación para promover y asegurar la autonomía moral de las enfermeras.

Beneficencia

Se trata de la obligación de hacer el bien. Es otro de los principios clásicos hipocráticos. El problema es que hasta hace poco, el médico podía imponer su propia manera de hacer el bien sin contar con el consentimiento del paciente. Por lo tanto, actualmente este principio viene matizado por el respeto a la autonomía del paciente, sus valores, modo de vivir y deseo a no es lícito imponer a otro nuestra propia idea del bien.

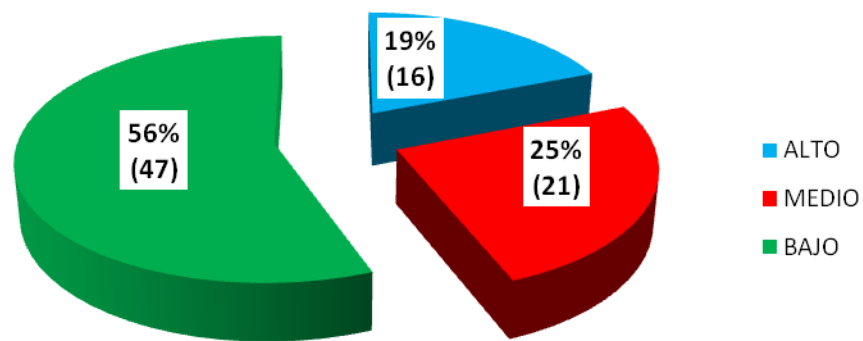
Nonmaleficencia

Define el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones biológicas, tales como raza, sexo, edad, situación de salud, etc. Determina el correspondiente deber de no hacer daño, aun cuando el interesado lo solicitara expresamente. Para el presente caso se trata de no hacer daño, ni lesionar la imagen de las personas encuestadas.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

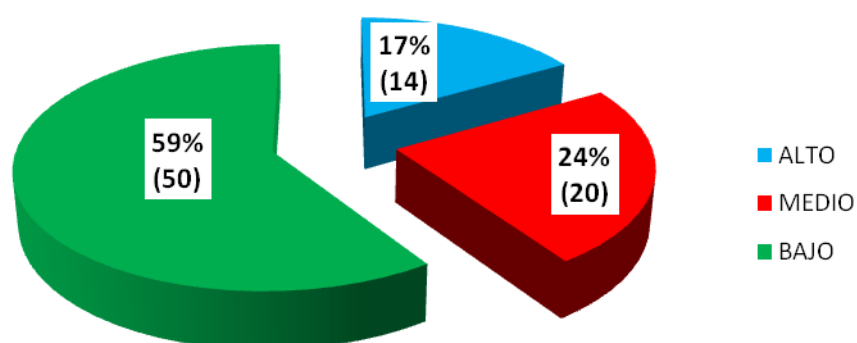
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II“JORGE REÁTEGUI DELGADO” - PIURA. AGOSTO - DICIEMBRE 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 56%(47), Medio en un 25%(21) y Alto en un 19%(16).

GRAFICA 2

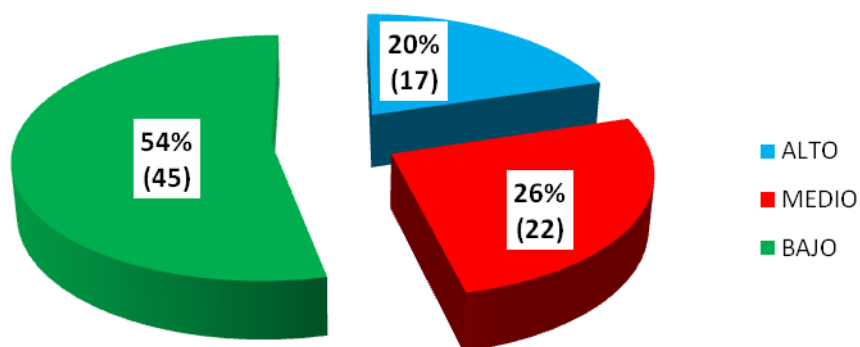
SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO CON LA TENSIÓN Y PRESIÓN DEL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II “JORGE REÁTEGUI DELGADO” - PIURA. AGOSTO – DICIEMBRE 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la tensión y presión del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 59%(50), Medio en un 24%(20) y Alto en un 17%(14).

GRAFICA 3

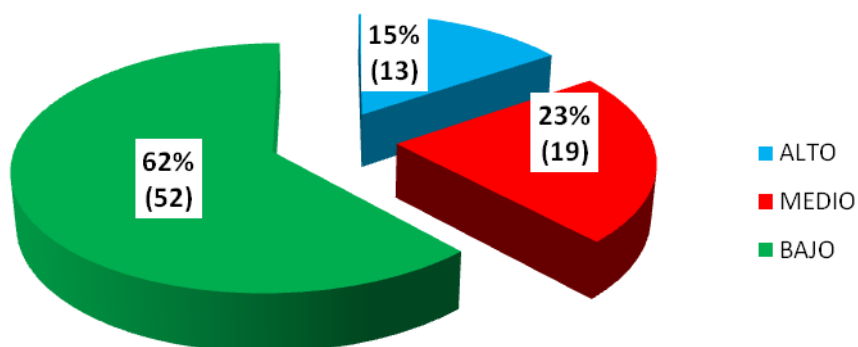
SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL, CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS Y PROMOCIÓN DE TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL II “JORGE REÁTEGUI DELGADO” - PIURA. AGOSTO – DICIEMBRE 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 3 el nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 54%(45), Medio en un 26%(20) y Alto en un 20%(17).

GRAFICA 4

SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL TIPO DE CONTRATO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL II “JORGE REÁTEGUI DELGADO” - PIURA. MARZO – OCTUBRE 2014.



Según los resultados presentados en la Grafica 4 el nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 62%(52), Medio en un 23%(19) y Alto en un 15%(13).

PRUEBA DE HIPOTESIS

H₁: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es bajo en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto – Diciembre 2014.

H₀: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es alto en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto – Diciembre 2014.

Ha ≠ Ho

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

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

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	16	21	47	84
Esperadas	28	28	28	
(O-E) ²	144	49	361	
(O-E) ² /E	5,8	1,8	12,9	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 20,3; 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 laboral del profesional de enfermería es bajo en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto – Diciembre 2014.

CAPITULO V: DISCUSION

El nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 56%(47), Medio en un 25%(21) y Alto en un 19%(16). El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (χ^2) es de 20,3; con un nivel de significancia de $p < 0,05$. Coincidiendo con Torres, Chávez, Lizárraga (2,006) Resultados: Se incluyeron 205 enfermeras. El 62% del personal se encontró con moderada satisfacción y sólo 3% con baja satisfacción. No se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral e incapacidades. No hubo asociación en ninguna de las variables sociodemográficas. Conclusión: No se encontró asociación entre absentismo y satisfacción laboral. La satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada.

El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la tensión y presión del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 59%(50), Medio en un 24%(20) y Alto en un 17%(14). Coincidiendo con Iriarte (2009) Los resultados obtenidos fueron: 1. Los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja influyen en el grado de satisfacción de los enfermeros. 2. Los enfermeros del Complejo Hospitalario de

Navarra tienen bajos niveles de satisfacción en el trabajo, se sienten mal compensados, poco reconocidos, con una carrera limitada y no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. 3. Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo. 4. Las prioridades identificadas que requieren una atención urgente son: remuneración económica pobre, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional; exceso de horas de trabajo, e insatisfacción con los médicos y con los procesos de investigación de los diferentes departamentos. 5. La manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, los que se sienten más insatisfechos. 6. Los servicios en los que existe más compañerismo son los servicios especiales (UCI y Urgencias) mientras que Quirófano es en el que se percibe menos. Los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción en relación con la alabanza y al reconocimiento.

El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 54%(45), Medio en un 26%(20) y Alto en un 20%(17). Coincidiendo con Amador (2008) cuya conclusión son las siguientes: Los resultados obtenidos en este estudio permiten concluir que la opinión sobre la satisfacción de la calidad puede ser usada como una buena alternativa de evaluación para juzgar la calidad del cuidado de enfermería y complementarla con otras metodologías de evaluación que permitirán visualizar en forma global la evaluación de la calidad de la atención de enfermería. Coincidiendo además con Dios, Manrique (2008) obteniendo como resultado que la satisfacción general de los profesionales de enfermería se encuentra en el nivel medio con un 64,7 %; los resultados también revelaron que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportan una

mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasiona mayor descontento en los profesionales. Por ello se recomienda a las autoridades jefes y supervisores que tomen medidas para mejorar e incrementar el nivel de satisfacción de estos profesionales.

El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 62%(52), Medio en un 23%(19) y Alto en un 15%(13). Coincidiendo con Vásquez (2007) , A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se formulan las siguientes conclusiones: * Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal. Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias. En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos. Coincidiendo además con Monteza (2010) Las conclusiones del trabajo de investigación son: 1. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto al clima laboral calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital. 2. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga

Asenjo” de Chiclayo, respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos. 3. Se encontró que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que se comprobó vía la contratación de hipótesis realizada [$p < 0.05$].

CONCLUSIONES

- El nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 56%(47), Medio en un 25%(21) y Alto en un 19%(16).
- El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la tensión y presión del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 59%(50), Medio en un 24%(20) y Alto en un 17%(14).
- El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 54%(45), Medio en un 26%(20) y Alto en un 20%(17).
- El nivel de Satisfacción laboral de acuerdo con la competencia laboral, características intrínsecas y promoción del trabajo del profesional de enfermería del hospital II “Jorge Reátegui Delgado”, es Bajo en un 62%(52), Medio en un 23%(19) y Alto en un 15%(13).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda fomentar estrategias para motivar al personal en el desarrollo de competencia profesional, trabajando conjuntamente el Departamento de Enfermería, la Gerencia de la organización, y el personal involucrado del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura.
- Se recomienda capacitar al personal con becas de estudio: en el caso de las auxiliares de Enfermería profesionalizarlas, para los enfermeros/as que realicen la licenciatura, y apoyar los posgrados.
- Se recomienda crear un premio como reconocimiento a los años trabajado en los servicios de salud.
- Se recomienda promover mediante la actualización y capacitación, el crecimiento laboral y personal, de los profesionales de enfermería.
- Se recomienda motivar la participación de las enfermeras en las diversas actividades y que no caigan en la monotonía, estrés y tensión laboral.
- Se recomienda incentivar el servicio como equipo de salud a cumplir sus funciones en beneficio del paciente.
- Se recomienda sugerir en las relaciones interpersonales con los jefes, utilizar los canales formales de comunicación al servicio correspondiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARANAZ, J.(1988) . Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. En: Todo Hospital.
2. BERRIOS M .Pilar; Augusto. José y AGUILAR María.(2006) . Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. IndexEnferm [revista en la Internet]. Blum, M.L. y Naylor, J.C.: Psicología Industrial. Sus Fundamentos Teóricos y Sociales. México: Trillas.
3. CASAS, Juana, (2002) . et al. Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. En: Revista de Administración Sanitaria.
4. COGOLLO, Zuleima y GOMEZ, Edna.(2010) . Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. En: Avances en Enfermería.
5. CORREA, Alba; PALACIOS, Martha y GALEANO, Luz. (2003) Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud . . En: Investigación y Educación en Enfermería.
6. CHIAVENATO Idalberto.(2000) Administración de Recursos Humanos. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill,
7. DEL RÍO MORO, Oscar. (2005) Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas? En: Congreso Virtual de Cardiología (4: Diciembre: Toledo, España). Enfermería Cardiovascular.Septiembre,
8. FERNANDEZ, Beatriz y PARAVIC, Tatiana. (2006) . Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. En: Ciencia y Enfermería.
9. GAMERO, Carlos.(2005) Análisis Económico de la Satisfacción Laboral. Tesis de Doctorado. Málaga: Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Economía Aplicada,
10. GAMEZ BR, (2005) et al. La satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. México;

11. Silvina y CASTRILLO, María. (2005) .Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Organización Panamericana de la Salud. Serie Desarrollo de Recursos Humanos. Washington.
12. MAX NEEF, Manfred. A.(2003) . Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. 2 ed. Barcelona-Urugay: Icaria- Nordan,.
13. MORALES, Esperanza. (2007) . El sector salud y el trabajo en enfermería. En: Avances en Enfermería. Julio-Diciembre, 2007, vol. XXV.
14. PARRA, Sarella y PARAVIC, Tatiana.(2005) . Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) [en línea]. En:Cienc. enferm.
15. RIOS, María y GODOY, Carmen. (2008) .Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. En: Enfermería Clínica.
16. TORRES, Julia.(2004) . Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería. En Revista Cubana Salud Pública. Octubre-Diciembre.
17. WEINIERT, Ansfried.(2005) . Manual de Psicología de la Organización. La conducta humana en las organizaciones. Barcelona; Editorial Herder,
18. ZAPATA, Marleny.(2008) . Enfermería ¿Una Profesión en Crisis? El caso en la Ciudad de Medellín-Colombia. Tesis de Maestría. Universidad de Antioquia. Medellín.
19. ANA MARRINER TOMEY, MARTHA RAILE ALLIGOOD. Modelos y Teorías en enfermería. Quinta edición. Editorial Mosby

ANEXOS

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería y del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identificar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión tensión y presión en el trabajo del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014. <input type="checkbox"/> Reconocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión Competencia Profesional, características intrínsecas y promoción de 	<p>H₁: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es bajo en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto - Diciembre 2014</p> <p>H₀: El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es alto en el Hospital II Jorge Reátegui Delgado - Piura. Agosto - Diciembre 2014</p>	<p style="text-align: center;">IDENTIFICACION DE LA VARIABLE</p> <p>Nivel satisfacción laboral del profesional de enfermería.</p> <p style="text-align: center;">CONCEPTUALIZACION DE LA VARIABLE</p> <p>Actitud del trabajador frente a su empleo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Presión del trabajo</p> <p>Relaciones Interpersonales con sus jefes/as</p> <p>Relación Interpersonal con los compañeros</p> <p>Características extrínsecas de</p>	<p>Satisfacción salarial</p> <p>Satisfacción del pago de guardias</p> <p>Satisfacción con el pago de aetas</p> <p>Horario de trabajo</p> <p>Desempeño laboral</p>

	<p>trabajo del profesional de enfermería del Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto – Diciembre 2014.</p> <p>□ Identificar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el Hospital II “Jorge Reátegui Delgado” - Piura. Agosto - Diciembre 2014.</p>			<p>estatus</p> <p>Monotonía laboral</p> <p>Competencias profesional</p>	<p>Reconocimiento al trabajo en equipo</p> <p>Trato amable de la enfermera jefa</p> <p>Trato amable de la enfermera supervisora</p> <p>Empatía entre enfermeras asistenciales</p> <p>Solidaridad</p>
--	---	--	--	---	--



**CUESTIONARIO SOCIO DEMOGRÁFICO-TIPO DE
CONTRATO DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN HOSPITAL JORGE
REATEGUI PIURA**

Instrucciones:

La cumplimentación del cuestionario es totalmente anónima e individual por lo que se le invita a no preguntar a sus compañeros sobre el mismo hasta que no lo hayan rellenado completamente.

Para completar el cuestionario debe marcar con una "x" la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. Recordarle que no hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta. En caso de equivocarse en alguna respuesta redondee con un círculo la incorrecta y señale con una "x" la nueva respuesta.

Datos socio-demográficos:

✓ Edad:.....años

✓ Género: Varón Mujer

✓ Nivel de estudios : Especialización (), maestría (), Doctorado (),
Diplomados ()

✓ Servicio donde trabaja:

✓ Tipo de contrato : Nombrado (), Plazo indeterminado (), Plazo fij
CAS ()

✓ Experiencia laboral en el servicio:años.....meses.

✓ Jornada laboral: Completa Reducida/Media

✓ **Horario: Turno de mañana, tarde o noche** **Turno fijo de mañana**

Turno fijo de tarde **Turno de mañana o tarde** **Turno de fin de semana**

Turno fijo de noche



Cuestionario para medir satisfacción laboral enfermería Font-Roja

Instrucciones: El cuestionario Font roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Como observara, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

1=Muy en desacuerdo. , 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo no desacuerdo, 4= de acuerdo,5 = muy de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital					
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado.					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.					
5. Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable					
13. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial					
14. La relación con mis compañeros/as son muy cordiales					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado					
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
17. Tengo muchas capacidades de promoción profesional.					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.					

20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.					
21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.					
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					

Por ende, se utilizó el cuestionario Font- Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira, 1988. Este cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral).

Los nueve factores que explora el Cuestionario Font- Roja son:

Facto No. 1: **Satisfacción por el trabajo:** Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Ítems no. 7, 10,11, 16

Factor No. 2: **Tensión relacionada con el trabajo:** Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Ítems no. 2, 3, 4, 5, y 6.

Factor No. 3: **Competencia Profesional:** Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda. Ítems no. 22,23 y 24.

Factor No. 4: **Presión del Trabajo:** Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo. Ítems no. 18, 20.

Factor No. 5: **Promoción Profesional:** Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo. Ítems No. 9, 12,17.

Factor No 6: **Relaciones Interpersonales con sus jefes/as:** Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de el por parte de sus jefes/as. Ítems No. 13 y 19.

Factor No. 7: **Relación Interpersonal con los compañeros.** Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo. Ítem No. 14

Factor No. 8: **Características extrínsecas de estatus:** Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo. Ítems No. 8 y 15.

Y el Factor No. 9: **Monotonía Laboral:** Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo. Ítems No. 1,21.