

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

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS CIRUGÍA Y MEDICINA
HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD
AREQUIPA 2015”**

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

BACHILLER: CHAVEZ TACO MARIEL CONSUELO

LIMA - PERÚ

2017

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS CIRUGÍA Y MEDICINA
HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD
AREQUIPA 2015”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 60 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario tipo Likert modificado de 18 ítems, organizado por las dimensiones: remuneración económica, reconocimiento laboral, comunicación empatía, respeto, equipos y materiales. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,883); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,873). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el estadístico la R de Pearson con un valor de 20,8 y un nivel de significancia de $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo. Estos niveles de satisfacción del desempeño laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan: nivel de Insatisfacción con el tipo de comunicación que existe con sus colegas, jefes, pacientes y familiares de pacientes. De igual forma Insatisfacción con el trato que le brindan sus jefes, colegas. Satisfacción con respecto a la labor reconocimientos laborales. conferencias que acude, cartas, diplomas de recomendaciones que realiza en los servicios de cirugía y medicina. Insatisfecho también a los reconocimientos laborales realizado públicamente en su servicio, al salario que recibe por su labor, pago de horas extras, grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor. Satisfacción con respecto a los materiales y equipos necesarios.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería. remuneración económica, reconocimiento laboral, comunicación empatía, respeto, equipos y materiales.*

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of job satisfaction of the nursing professional in the surgery and medicine services of Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Hospital, Arequipa 2015. This is a cross-sectional descriptive research. A sample of 60 nurses, For the information collection, a modified 18-item Likert Questionnaire was used, organized by the following dimensions: economic remuneration, labor recognition, empathy communication, respect, equipment and materials. The validity of the instrument was made by means of the concordance test of the expert judgment obtaining a value of (0.883); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.873). The Hypothesis test was performed using the Pearson R statistic with a value of 20.8 and a significance level of $p < 0.05$.

CONCLUSIONS:

The level of job satisfaction of the nursing professional, in the Services of Surgery and Medicine of the Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, is Low. These levels of satisfaction of the work performance are presented according to their answers where they indicate: level of dissatisfaction with the type of communication that exists with their colleagues, bosses, patients and relatives of patients. Likewise, dissatisfaction with the treatment of his bosses, colleagues. Satisfaction with respect to labor recognition labor. Conferences, letters, diplomas of recommendations made in the services of surgery and medicine. Unsatisfied also to the labor recognition carried out publicly in his service, the salary he receives for his work, payment of overtime, academic degrees he has and the economic remuneration for his work. Satisfaction with respect to the materials and equipment required.

KEY WORDS: *Job satisfaction of the Nursing Professional. Economic remuneration, job recognition, communication empathy, respect, equipment and materials.*

INDICE

| | Pág. |
|---|------|
| DEDICATORIA | |
| AGRADECIMIENTO | |
| RESÚMEN | i |
| ABSTRAC | ii |
| ÍNDICE | iii |
| INTRODUCCIÓN | v |
| | |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 2 |
| 1.2.1. Problema General | 2 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 3 |
| 1.3.1. Objetivo general | 3 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.4. Justificación del estudio | 4 |
| | |
| CAPITULOII: MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes del estudio | 5 |
| 2.2. Base teórica | 9 |
| 2.3. Definición de términos | 30 |
| 2.4. Hipotesis | 31 |
| 2.5. Variables | 31 |
| 2.5.1. Definición conceptual de la variable | 31 |
| 2.5.2. Definición operacional de la variable | 32 |
| 2.5.3. Operacionalización de la variable | 32 |

| | |
|---|----|
| CAPITULOIII: METODOLOGIA | |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 33 |
| 3.2. Descripción del ámbito de la investigación | 33 |
| 3.3. Población y muestra | 33 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos | 34 |
| 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento | 35 |
| 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos | 35 |
| | |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 36 |
| | |
| CAPÍTULO V: DISCUSION | 42 |
| | |
| CONCLUSIONES | 45 |
| | |
| RECOMENDACIONES | 47 |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 48 |
| | |
| ANEXOS | |
| Matriz | |
| Instrumento | |

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades. Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad. A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar ciertos fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, etc. Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo. El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación

debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no 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.

Capítulo I: El Problema de la Investigación, planteamiento del problema general, específicos, la formulación del problema, y de los objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, donde expondremos antecedentes Internacionales, Nacionales, la base teórica que fundamenten a la variable de investigación, se tomará en cuenta la definición de términos básicos utilizados, la hipótesis, la variable, dimensiones e indicadores.

Capítulo III: La Metodología, donde se considerará, el tipo y nivel de la investigación, la descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, el plan de recolección y procesamiento de datos que nos servirá para sustentar los resultados que obtendremos en este proyecto.

También se considerará los aspectos administrativos, teniendo en cuenta el presupuesto de la investigación, y el cronograma de actividades; y por último las Referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. Hoppock (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (1)

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.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015?
- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en

los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015?

- ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015?

1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivos Generales

- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015.
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015.
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015
- Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Según Escobedo Essalud Arequipa 2015

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.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación es que la población estudiada solamente serán las enfermeras que laboran en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud

.La segunda limitación es que la investigación solo servirá para el Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Johana Enyd Cifuentes Rodríguez realizó la investigación titulada Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención Bogotá, Colombia 2012, OBJETIVO: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. METODO: Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizo el cuestionario FontRoja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizo por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculo el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables RESULTADOS: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor

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

Mtra. Margarita Hernández Zavala, Mtra. Alicia Hernández Cantoral, Mtra. Ma. Guadalupe Nava Galán, Lic. María Teresa Pérez López, Lic. María Guadalupe Hernández Ramírez, Mtra. Reyna Matus Miranda, Dra. Carmen L. Balseiro Almario realizó la investigación titulada Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud **México ene./mar. 2012**

Se ha relacionado la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud además, con la calidad del cuidado que se brinda. **Objetivos.** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería

de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. **Metodología:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). **Resultados:** Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Discusión:** Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. **Conclusiones:** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Enfermería, factores intrínsecos y extrínsecos.

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Yrma Nilda Broncano Vargas, Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010 Objetivo: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San

Bartolomé. Material y Métodos: Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 enfermeras de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos en el mes de agosto 2010. Se utilizó la ficha de datos sociolaborales, el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá y cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 18, el análisis inferencial se realizó mediante la prueba estadística chi cuadrado. Resultados: Existe Síndrome de Burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018$)

Carmen hayde Cisneros Centeno, Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario 2011, Objetivo. Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Metodología. Estudio descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5%

se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho = -.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. Palabras Clave. Satisfacción Laboral, Enfermería, condiciones de trabajo

2.1 BASES TEÓRICAS

LA NATURALEZA DEL CUIDADO

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

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

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

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

Cuidar implica conocer a cada paciente, interesarse por él. Interesarse implica, paradójicamente, desinteresarse de uno mismo, algo difícil. Interesarse supone entrar dentro del ser, en este caso dentro del paciente, tener un conocimiento propio de cada uno, un darse cuenta de sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones y además de sus conocimientos; requiere su manifestación como persona única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo.

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

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

El término persona se orienta hacia el “individuo de la especie humana”, el sentido más común que se da a este término es del “hombre en sus relaciones con el mundo y consigo mismo”. La persona es una totalidad,

no una simple suma de cualidades. Desde la perspectiva de la orientación antropológica el paciente no sólo tiene una parte somática, psicológica y sociocultural, “posee también una parte espiritual que le da unidad y lo integra al mundo de los valores y los principios fundamentales de la vida”.(17)

Dentro de este proceso de comunicación la mirada y la voz de quien cuida son indicadores de cuidado para quien es cuidado. Pero también es importante escuchar, que no es más que dejar hablar; dar tiempo al interlocutor para exponer en la medida y en el modo que considere oportuno su pensamiento y su estado de ánimo, no interrumpirlo y dejarlo terminar. Saber escuchar es difícil. Pero es valioso encontrar un cuidador que sepa hacerlo, sobre todo en los momentos difíciles de la vida. Los cuidadores de la salud nos vemos en la obligación de aprender a escuchar con todo el ser. Saber escuchar no es un comportamiento activo, requiere superar dificultades porque la verdadera escucha tiene su origen en actitudes interiores, que no son de ninguna manera innatas, sino que hay que formarlas para poderlas adquirir.

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

EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

CUIDADO QUE PROPORCIONA LA ENFERMERA

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

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

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

Las **Acciones de Cuidado** se refiere a aquellas actividades que ejecuta la Enfermera, con el fin de ayudar a satisfacer las necesidades fisiológicas de los pacientes hospitalizados tales como la movilización, los masajes, la higiene y confort, la administración de medicamentos, proporcionarle alimentos y realizarle el control de los líquidos ingeridos y eliminados. En tal sentido sobre las Acciones Físicas.

Kozier (1995) señala que las mismas son "la ejecución de las estrategias de Enfermería para alcanzar el resultado deseado de los objetivos del cliente y van a estar dadas mediante los cuidados que la Enfermera proporciona al paciente, los cuales van a depender de su estado de salud y por ende de las necesidades que manifieste, entre ellas: La movilización. Higiene y Confort y la Alimentación.

Las **Acciones Administrativas** se refieren a las actividades que realiza la Enfermera como la Planificación del Cuidado en donde identifica las necesidades del paciente y planifica sus cuidados.

Kozier (1995) refiere que "la planificación de los cuidados de Enfermería es un proceso para designar las estrategias o actuaciones de Enfermería requerida para prevenir, reducir o eliminar aquellos problemas del cliente identificados y validados durante la fase del diagnóstico".

Se señala seis componentes en la planificación del cuidado tales como: Fijar prioridades, establecer los objetivos del cliente y los criterios de los resultados, planificar las estrategias de Enfermería, escribir las prescripciones de Enfermería, escribir el plan de cuidados y evaluar.

LA SATISFACCIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

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

Locke (1976), "es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar

un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”. (20)

Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajador entre ellos tenemos:

TEORÍA DE LA DISCREPANCIA

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

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

LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES

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

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

EL MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

“El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo” Propuesto por Lawler(1973) (citado por Weinert, 1985: 305), remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo

consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad.

Como puede resaltar, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables:

- a) inversiones personales y percibidas, en el trabajo;
- b) inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia;
- c) características del trabajo percibidas;
- d) cantidad percibida de recompensas o de compensación.

Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término "recompensa" no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.). (21)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

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

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

proporcionar a los subordinados información sobre la eficiencia con que están efectuando su trabajo para la organización."

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

Al respecto Gibson. Cols. (1987) afirman que "la Evaluación del Desempeño también puede ser motivacional si permite a los evaluados cierta comprensión de lo que se espera de ellos."

Chiavenato (1994) refiere que el individuo se encuentra influenciado por factores internos y externos a él. Señala que los factores internos son consecuentes con sus características de personalidad como capacidad de aprendizaje, de motivación, de valores, etc. Y que los externos, son consecuencia de las características de las organizaciones como sistemas de recompensa y castigo, de factores sociales, de política de la cohesión grupal existente, etc.

Se señalan que "el programa de Evaluación del Desempeño del personal de Enfermería tiene que acompañarse de un sistema de recompensas con las cuales el Departamento de Enfermería reconozca los esfuerzos y la productividad de cada una de las personas que lo integran"

De manera que, en el cuidado de la salud la apreciación del desempeño por lo regular se hace como parte de una valoración en la calidad integral y para mantener, mejorar y motivar la eficiencia en los cuidados brindados a los usuarios que le son proporcionados mediante actividades específicas, permitiendo a su vez una adecuada comunicación entre evaluado y evaluador, en donde la Enfermera Supervisora establece a

través de un patrón de rendimiento la calidad de los cuidados que la Enfermera(o) proporciona a los pacientes.

La **Evaluación Formal** Incluye una documentación escrita, realizada semestral o anualmente. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Formal debe incluir documentación escrita y una entrevista de apreciación del desempeño formal con un seguimiento respectivo. Por su parte, Stoner y Cols. (1996) refieren que:

"la Evaluación formal suele ser semestral o anual y permite identificar a los empleados que requieren capacitación o que merecen algún incentivo".

La **Evaluación Informal** la cual es realizada por la Enfermera Supervisora o coordinadora. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Informal incluye una supervisión diaria, permitiendo modular o refinar pequeñas parte del desempeño. Por otra parte, Stoner y Cols. (1996) señalan que la "Evaluación Informal se hace día tras día permitiéndole al empleado conocer como está desempeñando su trabajo" De esta forma la Enfermera, se orienta sobre cuales son sus debilidades para corregirlas y cuáles son sus fortalezas para reafirmarlas.

DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

RECONOCIMIENTO LABORAL

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

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

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

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

REMUNERACIÓN ECONÓMICA

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

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

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

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

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

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

MATERIALES Y EQUIPOS PARA BRINDAR EL CUIDADO RESPECTIVO

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

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad

está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Sin embargo, salvo (1996) 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 artículo 11 de la ley del Enfermero Peruano, la enfermera debe contar con un 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.

RELACIONES INTERPERSONALES

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

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

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

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el

crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DE ENFERMERÍA

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

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

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

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

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

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

CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN - INSATISFACCIÓN LABORAL:

Keith y Newstrom (1991) refieren que existe cuatro consecuencias de la satisfacción - insatisfacción laboral:

SATISFACCIÓN Y ACTUACIÓN:

Los trabajadores que están satisfechos estarán más motivados y serán más productivos que los trabajadores insatisfechos. Si esta suposición fuera cierta implicaría que una organización puede mejorar su productividad proporcionando a los trabajadores condiciones de trabajo agradables, salario justo, supervisores considerados y una cantidad suficiente de recompensas.

INSATISFACCIÓN Y RETIRO:

Es probable que los trabajadores que se encuentran insatisfechos se mantengan alejados de su trabajo o enuncien a este. Otra forma de conductas de retiro es el alcoholismo y la drogadicción relacionados con la insatisfacción con el puesto.

INSATISFACCIÓN Y AGRESIÓN:

La frustración que acompaña a la insatisfacción del puesto puede llevar a una conducta agresiva más que al retiro. La agresión puede tomar la forma de sabotaje, errores deliberados y actividades sindicales limitantes, tales como: huelgas locales, quejas excesivas. La agresión puede desplazarse también a otros grupos, tales como: los compañeros de trabajo o la familia. Cuando los actos agresivos interfieren la cooperación y el trabajo en equipo; pueden resultar más costosos para la organización.

SATISFACCIÓN Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL:

Las actitudes en el puesto afectan la eficiencia organizacional al grado en que influyen sobre la rotación del personal, el ausentismo, las huelgas, quejas, sabotajes, robos, etc. Los trabajadores satisfechos tienden a vivir más largo tiempo, exhiben una mejor salud mental y física, prenden más

rápidamente las nuevas tareas y tienen menos accidentes en el trabajo.
(24)

TEORIAS DE ENFERMERIA QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN

Joyce Travelbee y el Modelo de enfermería de la relación persona a persona.

Joyce Travelbee(1966,1971).Publicó a mediados de la década de 1960 y propuso su teoría de la relación entre seres humanos en su libro interpersonal aspects of nursing. Escribió sobre las enfermedades, el sufrimiento, el dolor, la esperanza, la comunicación, la integración, la empatía, la simpatía, la transferencia y el uso terapéutico del propio yo. Propuso que la enfermería se lleva a cabo mediante relaciones entre los seres humanos que comienzan con:

- 1) El encuentro original, que progresa a través de fases
- 2) Identidades emergentes
- 3) Sentimiento progresivos de empatía y posteriormente
- 4) Solidaridad hasta que la enfermera y el paciente consiguen la transferencia en la última fase

Para Travelbee el objetivo de la enfermería solo se logra con una adecuada relación persona a persona, además, decía que todos los seres humanos nos desarrollamos bajo condiciones iguales, que por el hecho de ser humanos las tenemos implícitas y no varían entre razas, sexo etc, y esta puede ser dicotómica, ya que somos capaces de sentir alegría, contento, felicidad y el amor.

También hacía afirmaciones referentes a los hechos vitales, y expresaba que los individuos en algún momento de su vida experimentamos salud o enfermedad y muerte.

También hace referencia en su teoría que la relación enfermera paciente es significativa para otorgar cuidados en lo referente a calidad y cantidad. Y que en esta relación una persona es la enfermera y otra el paciente y esto facilitara la comunicación.

Para Travelbee la enfermedad y el sufrimiento son experiencias subjetivas y emocionales, entre las que interactúa la enfermera y el paciente, y ésta

debe ayudar al usuario a que encuentre el verdadero significado de su situación, y a esto le ayuda a la enfermera contar con una esfera de valores bien identificada, con valores éticos y espirituales.

Supuestos principales de la teoría.

Enfermería

Proceso interpersonal en el que el profesional ayuda a las personas, familia o comunidad a prevenir o a afrontar la experiencia de su enfermedad y, si es necesario, a identificar el significado a esta.

Persona

Un ser humano es un individuo único, irremplazable que continuamente esta en progreso, dinámico, evolutivo y en cambio.

Salud

Trevelbee define la salud según los criterios de la salud subjetiva y objetiva. El estado de salud subjetivo de una persona es un estado individualmente definido de bienestar de acuerdo con el estado de autopercepción en lo físico, lo emocional y lo espiritual. La salud objetiva es una ausencia de enfermedad, discapacidad o defecto perceptible, medido mediante un examen físico, test de laboratorio, valoración de un director espiritual o un consejero psicológico.

Entorno

Trevelbee no define el entorno de manera explícita en su teoría. Define la condición humana y las experiencias vitales con las que se encuentra todo ser humano como sufrimiento esperanza, dolor y enfermedad. Estas condiciones pueden equipararse al entorno.

Esta teoría se relaciona con nuestra investigación ya que dentro de los factores que influyen en la satisfacción laboral está las relaciones interpersonales, puede ser una fuente de insatisfacción, hartazgo, malestar en el trabajo y la frecuencia de estas desencadenarían insatisfacción personal y por ende insatisfacción laboral.

Jean Watson y la Teoría del Cuidado Humanizado de Enfermería

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

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

Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Lo anterior le permitió a Watson la articulación de sus premisas teóricas, conjuntamente con las premisas básicas de la ciencia de la enfermería.

Premisa 1. "El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

Premisa 2. "La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona". El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde la enfermera y el paciente mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol.

Premisa 3. “El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia de el cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Las premisas básicas expuestas son un reflejo de los aspectos interpersonales–transpersonales–espirituales de su obra, reflejando la integración de sus creencias y valores sobre la vida humana y, proporcionan el fundamento para el desarrollo ulterior de su teoría:

Conceptos de Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Persona

Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente

Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado).

Salud

De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”.

Enfermería

Está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”.

Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud–enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están

asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración.

La teoría de Watson está muy relacionada con nuestra investigación, quien demuestra que para brindar un cuidado Humanizado, primero debemos gozar de equilibrio mente-cuerpo-alma, es decir de gozar de buena salud, ya que el cuidado demanda mucha voluntad, conocimientos, equilibrio. Es decir primero evidenciamos satisfacción para brindar cuidados satisfactorios. (25)

Hildegard Peplau. “Modelo de Relaciones Interpersonales”

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

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

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

por primera vez en 1952, describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente:

Orientación, identificación, explotación, y resolución.

En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificarlos problemas.

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

Modelo de Callista Roy: El ser humano es un ser biopsicosocial en interacción constante con el entorno. Esta interacción se lleva a cabo por medio de la adaptación que, para Roy, consiste en la adaptación de las 4 esferas de la vida:

- 1. Área fisiológica.** Circulación, temperatura, oxígeno, líquidos, sueño, actividad, alimentación y eliminación.
- 2. Área de autoimagen.** La imagen que uno tiene de sí mismo.
- 3. Área de dominio del rol.** Los diferentes papeles que un ser humano cumple a lo largo de su vida.
- 4. Área de independencia.** Interacciones positivas con su entorno, en este caso, las personas con las que intercambia influencias que le procuran un equilibrio de su autoimagen y dominio de roles.

El ser humano, a su vez, se halla en un determinado punto de lo que denomina el «continuum» (o trayectoria) salud-enfermedad. Este punto puede estar más cercano a la salud o a la enfermedad en virtud de la capacidad de cada individuo para responder a los estímulos que recibe de su entorno. Si responde positivamente, adaptándose, se acercará al

estado de salud, en caso contrario, enfermará. La salud es un estado y un proceso de ser y llega a ser integrado y global. Esta se puede ver modificada por los estímulos del medio, que para Callista son:

- **Estímulos focales.** Cambios precipitados a los que se ha de hacer frente. Por ejemplo, un proceso gripal.
- **Estímulos contextuales.** Todos aquellos que están presentes en el proceso. Por ejemplo, temperatura ambiente.
- **Estímulos residuales.** Son los valores y creencias procedentes de experiencias pasadas, que pueden tener influencia en la situación presente. Por ejemplo, abrigo, tratamientos caseros

Funciones de enfermería para Callista Roy son promover las acciones que hagan posible la adaptación del ser humano en las 4 esferas, tanto en la salud como en la enfermedad, a través del cuerpo de los conocimientos científicos de la enfermería. El objetivo es que el individuo alcance su máximo nivel de adaptación

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cuidado

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

Satisfacción Laboral

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

Según SMITH, KENDALL Y HULLIN (1969). Sentimiento o respuesta afectivos relativamente a aspectos específicos de la situación laboral.

Desempeño

Rendimiento de la Enfermera en términos de conocimiento y eficiencia.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.

2.4.2 Hipótesis Específica

- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.
- El Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.

2.5 VARIABLES

Nivel de satisfacción

2.5.1 Definición Conceptual de la Variable

➤ Nivel de Satisfacción:

- **Locke (1976):** Es un estado emocional positivo placentero resultante de una percepción subjetivas de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo.

- **Newstron y Davis (1993):** Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultante de la forma como lo consideren su trabajo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

- **Nivel de Satisfacción:** Son emociones que surgen con relación al trabajo donde se desempeñan y se consideran emociones favorables o desfavorables.

2.5.2. Operacionalización de la Variable

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

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

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

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizo en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD de Arequipa. En la actualidad es el más moderno, tienen un material, equipos suficientes para dar una buena atención al usuario así como también una buena infraestructura hospitalaria

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población está conformada por 60 enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD de Arequipa 2015.

3.3.2.- Muestra

La muestra estará conformada por toda la población es decir por las 60 profesionales de enfermería éstas trabajan en los servicios de cirugía y medicina, trabajan en los tres turnos de diurno, de mañana, y de noche, en el Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD de Arequipa.

Criterio de Inclusión

- Enfermeras que desean participar en la investigación
- Enfermeras que laboren en los servicios de cirugía y medicina.
- Enfermeras que tengan más de 1 año laborando en los servicios

Criterio de Exclusión

- Enfermeras que no desean participar en la investigación
- Enfermeras que no laboren en los servicios
- Enfermeras que tengan menos de 1 año laborando en los servicios
- Enfermeras que estén de vacaciones.

3.4.- TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a realizar es una entrevista y el instrumento a utilizar es un cuestionario con el cual obtendré datos e información acerca de la realidad que estoy investigando. Así mismo estos cuestionarios cuentan con 30 proposiciones o Ítems cada uno de las cuales cuentan con respuestas según la medición satisfecha, muy satisfecha e insatisfecha. Estos instrumentos permitirán conocer El nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina, el instrumento será aplicado por un tiempo determinado de 15 minutos aproximadamente.

3.5.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO :

Para poder dar la validez de contenido al instrumento será sometido a juicio de expertos que fueron 7 y con respecto a la confiabilidad del instrumento realizo la prueba de alfa de combrash.

3.6.- PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

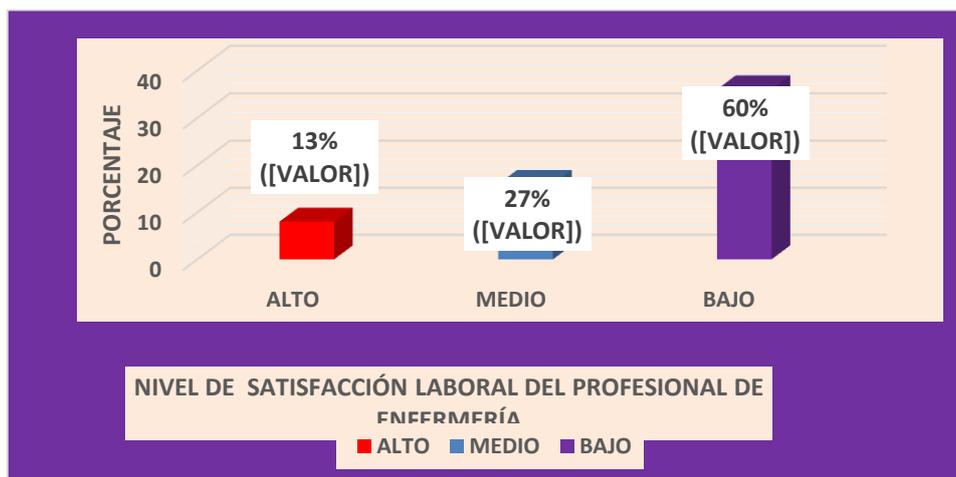
Se recolectará la información dos veces por semana en un tiempo de 4 meses con la finalidad de obtener el llenado de las encuestas en su totalidad es decir asegurar que los 60 profesionales de enfermería llenen las encuestas.

Para el análisis estadístico de los datos según el tipo y diseño de la investigación se tomara en cuentas las escalas que se presentan en los instrumentos antes ya descritos, en la cual se aplicara la elaboración de base de datos en EPSS versión 18, donde se describe la frecuencia y porcentaje para todas las variables , se estimarán medidas de tendencia central y dispersión para las variables continuas y directas.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICO 1

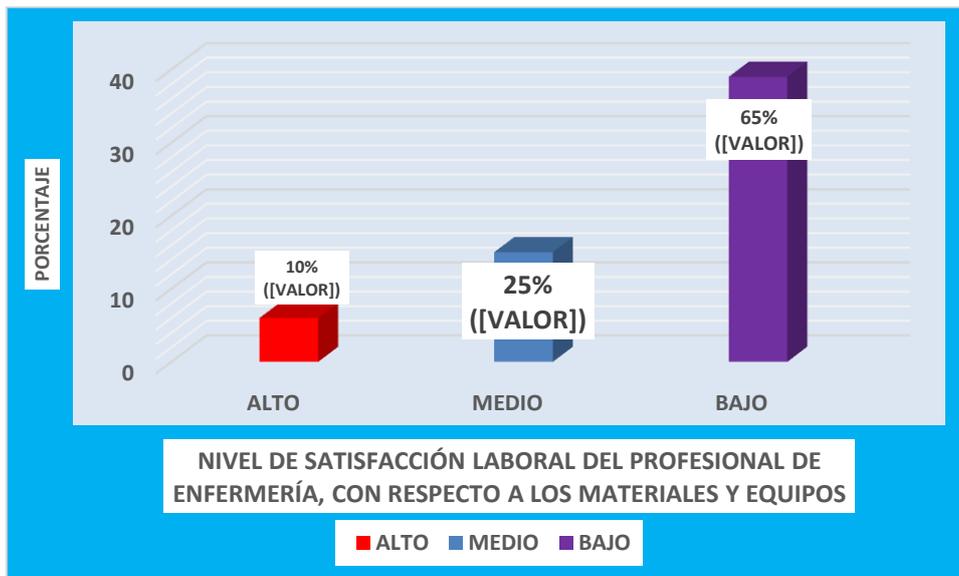
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS A. SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015.



Según los resultados presentados en la Grafica 1, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 60%(36), Medio en un 27%(16) y Alto en un 13%(8). Estos niveles de satisfacción del desempeño laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan: nivel de Insatisfacción con el tipo de comunicación que existe con sus colegas, jefes, pacientes y familiares de pacientes. De igual forma Insatisfacción con el trato que le brindan sus jefes, colegas, asimismo insatisfacción con el respeto, confianza y empatía que existe con sus colegas, jefes. Satisfacción con respecto a la labor reconocimientos laborales. conferencias que acude, cartas, diplomas de recomendaciones que realiza en los servicios de cirugía y medicina. Insatisfecho también a los reconocimientos laborales realizado públicamente en su servicio, al salario que recibe por su labor, pago de horas extras, grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor. Satisfacción con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio, con respecto al abastecimiento, renovación, utilidad, funcionalidad de los materiales y equipos de su servicio,

GRAFICO 2

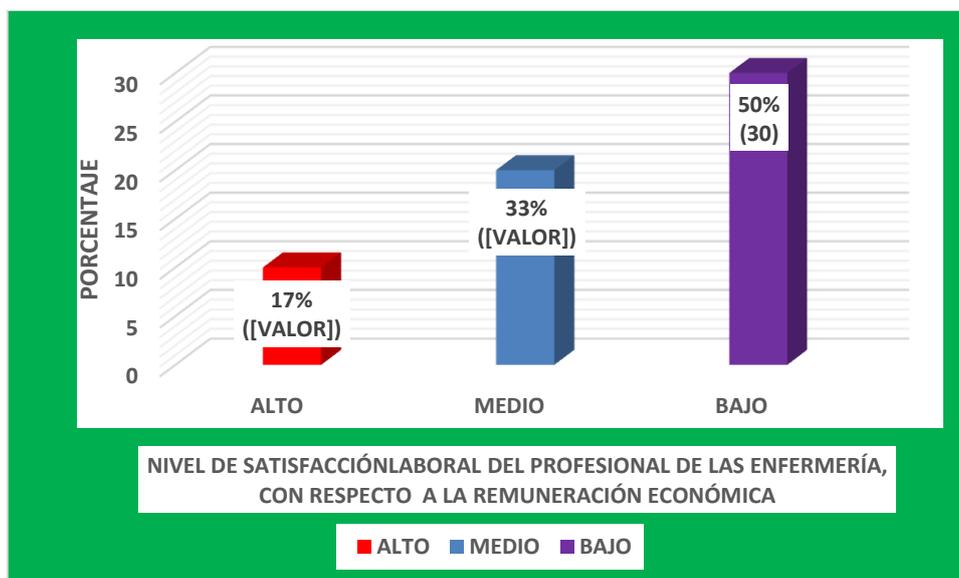
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LOS MATERIALES Y EQUIPOS PARA BRINDAR EL CUIDADO RESPECTIVO, EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015.



Según los resultados presentados en la Grafica 2, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 65%(39), Medio en un 25%(15) y Alto en un 10%(6).

GRAFICO 3

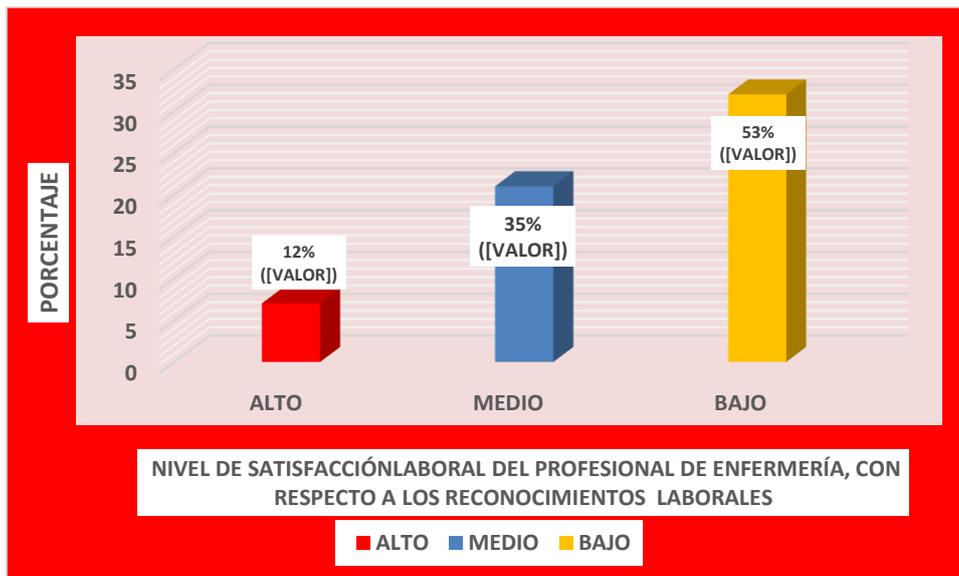
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LAS ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA, EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015



Según los resultados presentados en la Grafica 3, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 50%(30), Medio en un 33%(20) y Alto en un 17%(10).

GRAFICO 4

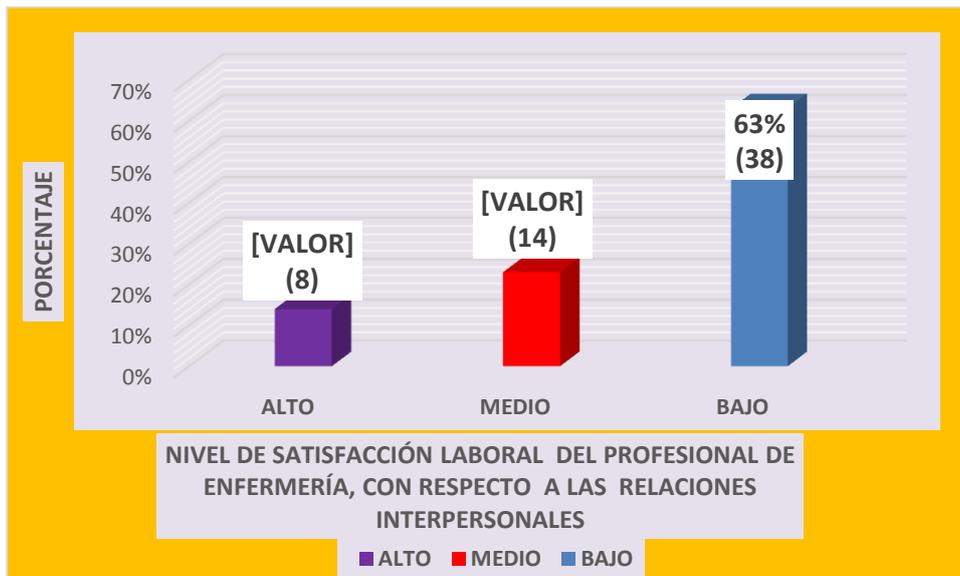
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LOS RECONOCIMIENTOS LABORALES, EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015



Según los resultados presentados en la Grafica 4, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 53%(32), Medio en un 35%(21) y Alto en un 12%(7).

GRAFICO 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, CON RESPECTO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN LOS SERVICIOS DE CIRUGIA Y MEDICINA DEL HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015



Según los resultados presentados en la Grafica 5, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los relaciones interpersonales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 63%(38), Medio en un 23%(14) y Alto en un 14%(8).

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.

Ho: El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015, no es bajo.

Ha ≠ Ho

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

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

| | ALTO | MEDIO | BAJO | TOTAL |
|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Observadas | 8 | 16 | 36 | 60 |
| Esperadas | 20 | 20 | 20 | |
| $(O-E)^2$ | 144 | 16 | 256 | |
| $(O-E)^2/E$ | 7,2 | 0,8 | 12,8 | |

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 20,8; 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).

Siendo cierto que: El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.

DISCUSION DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 60%(36), Medio en un 27%(16) y Alto en un 13%(8). Estos niveles de satisfacción del desempeño laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan: nivel de Insatisfacción con el tipo de comunicación que existe con sus colegas, jefes, pacientes y familiares de pacientes. De igual forma Insatisfacción con el trato que le brindan sus jefes, colegas, asimismo insatisfacción con el respeto, confianza y empatía que existe con sus colegas, jefes. Satisfacción con respecto a la labor reconocimientos laborales. conferencias que acude, cartas, diplomas de recomendaciones que realiza en los servicios de cirugía y medicina. Insatisfecho también a los reconocimientos laborales realizado públicamente en su servicio, al salario que recibe por su labor, pago de horas extras, grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor. Satisfacción con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio, con respecto al abastecimiento, renovación, utilidad, funcionalidad de los materiales y equipos de su servicio, Coincidiendo con Cifuentes (2012) RESULTADOS: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan mas insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las

variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **CONCLUSIONES:** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. **PALABRAS CLAVE:** Satisfacción laboral, profesionales de enfermería, organizaciones de salud.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 65%(39), Medio en un 25%(15) y Alto en un 10%(6). Coincidiendo con Hernández, Hernández, Nava, Pérez, Hernández, Matus Miranda y Balseiro (2012) Resultados: Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Discusión:** Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un

50%(30), Medio en un 33%(20) y Alto en un 17%(10). Coincidiendo con Broncano (2010) Resultados: Existe Síndrome de Burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018$)

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 53%(32), Medio en un 35%(21) y Alto en un 12%(7). Coincidiendo con Cisneros (2011) Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho=-.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. Palabras Clave. Satisfacción Laboral, Enfermería, condiciones de trabajo

OBJETIVO ESPECIFICO 4

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo en un 63%(38), Medio en un 23%(14) y Alto en un 14%(8).

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo. Estos niveles de satisfacción del desempeño laboral se presentan de acuerdo a sus respuestas donde señalan: nivel de Insatisfacción con el tipo de comunicación que existe con sus colegas, jefes, pacientes y familiares de pacientes. De igual forma Insatisfacción con el trato que le brindan sus jefes, colegas, asimismo insatisfacción con el respeto, confianza y empatía que existe con sus colegas, jefes. Satisfacción con respecto a la labor reconocimientos laborales. conferencias que acude, cartas, diplomas de recomendaciones que realiza en los servicios de cirugía y medicina. Insatisfecho también a los reconocimientos laborales realizado públicamente en su servicio, al salario que recibe por su labor, pago de horas extras, grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor. Satisfacción con respecto a los materiales y equipos necesarios en el servicio, con respecto al abastecimiento, renovación, utilidad, funcionalidad de los materiales y equipos de su servicio. Se confirmó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 20,8 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo.

TERCERO

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo.

CUARTO

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo.

QUINTO

El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD-AREQUIPA, es Bajo.

RECOMENDACIONES

Informar de los resultados de la presente investigación a las autoridades del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-Arequipa, a fin de revertir las áreas débiles en áreas de oportunidad para fortalecer la significación del trabajo en el personal de enfermería, de tal forma que incremente su creatividad y disposición para el desarrollo del cuidado de los pacientes en los Servicios de Cirugía y Medicina.

Incentivar para mejorar los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD-Arequipa, en la resolución de la problemática mediante programas o talleres dirigidos a fortalecer la empatía y comunicación que existe con sus colegas, jefes, pacientes y familiares de pacientes, como aspectos fundamentales para la satisfacción laboral de la persona.

Incentivar programas como “una pausa para un servicio mejor” con el fin de “recarga de batería”, que promueven no solo el aspecto de salud física sino que contribuyen al aspecto emocional, considerando la carga mental y social a la que la enfermera se encuentra sobreexpuesta, como las incomprendiones de pacientes y familiares.

Promover programas de superación profesional dentro de la Institución que permitan por una parte que el personal de enfermería tenga opciones de promoción y contribuyen al reconocimiento profesional, por ser uno de los motivadores importantes para el desempeño laboral y crecimiento profesional del personal de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

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

ANEXO

ANEXO No 1

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS CIRUGÍA Y MEDICINA HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|------------------------------|--|---|
| <p>Problema General ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015? ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de</p> | <p>Objetivos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015. Determinar el Nivel de | <p>Hipótesis General</p> <p>El nivel de satisfacción del desempeño laboral del profesional de enfermería, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los materiales y equipos para brindar el cuidado respectivo, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo. El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de cirugía y medicina</p> | <p>Nivel de satisfacción</p> | <p>RELACIONES INTERPERSONALES</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Respeto - Confianza - Empatía |
| | | | | <p>REMUNERACIÓN ECONÓMICA</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración por horas de trabajo - Pago de las horas extras. |
| | | | | <p>RECONOCIMIENTOS LABORALES</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Conferencias - Cartas de reconocimiento - Diplomas |

| | | | | | |
|---|--|--|--|------------------------------------|--|
| <p>cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015? ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015? ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015?</p> | <p>Satisfacción laboral del Profesional de las Enfermería, con respecto a la remuneración económica, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015 • Determinar el Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015 | <p>del Hospital Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo. El Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería, con respecto a los reconocimientos laborales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo. El Nivel de Satisfacción laboral del profesional de Enfermería, con respecto a las relaciones interpersonales, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa 2015, es bajo.</p> | | <p>MATERIALES Y EQUIPOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad necesaria en los servicios de cirugía y medicina - Funcionalidad - Abastecimiento |
|---|--|--|--|------------------------------------|--|

**ANEXO 2:
INSTRUMENTO
CUESTIONARIO**

Estimada Enfermera.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información con respecto al “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS CIRUGÍA Y MEDICINA HOSPITAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO ESSALUD AREQUIPA 2015”

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

DATOS GENERALES

Edad: _____

Genero: (M) (F)

Estado civil:

Soltera Casada Divorciada Viuda Conviviente

I. DATOS ESPECIFICOS

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

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

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

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

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

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

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

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

5. ¿Con respecto al trato que le brindan sus colegas, usted se siente?

- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
6. ¿En relación a la comunicación enfermera- paciente, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
7. ¿En relación al respeto que existe con sus colegas, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
8. ¿En relación al respeto que existe con sus jefes, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
9. ¿Con respecto a la confianza que existe entre los colegas, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
10. ¿Con respecto a la confianza que existe con sus jefes, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
11. ¿En relación a la empatía que existe entre sus colegas y usted, está usted?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
12. ¿En relación a la empatía que existe entre sus jefes y usted, está usted?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
13. ¿Con respecto a la labor que realiza en los servicios de cirugía y medicina, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
14. ¿con respecto a los reconocimientos laborales por su labor en los servicios de cirugía y medicina, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfech
15. ¿Con respecto a las conferencias que acude usted por su labor en los servicios de cirugía y medicina, usted se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

16. ¿Con respecto a las cartas de recomendaciones que le brindan por su labor en el servicio, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

17. ¿Con respecto a las diplomas de reconocimientos por su labor en el servicio, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

18. ¿Con respecto a los halagos que le recibe de parte de sus jefes por su labor en los servicios de cirugía y medicina, Usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

19. ¿Con respecto al reconocimiento laboral realizado públicamente en su servicio, usted se siente?

20. ¿Con respecto al salario que recibe por su labor, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

21. ¿En relación al pago de horas extras, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

22. ¿Con respecto a los grados académicos que tiene y a la remuneración económica por su labor, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

23. ¿Con respecto a los pagos por su labor y a la satisfacción de sus necesidades básicas, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

24. ¿Con respecto a los pagos por su labor y a la satisfacción de las necesidades básicas familiares, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

25. ¿Con respecto al trabajo de las ocho horas en su servicio, usted se siente?

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

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

Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho