



**UAP | UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

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

**“SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA DE LA MICRO RED LIMA NORTE DEL DISTRITO
DE LOS OLIVOS – 2014.”**

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

BACHILLER: RAFAEL SUAREZ KATERINI ESTEFANY

LIMA - PERÚ

2018

**“SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA DE LA MICRO RED LIMA NORTE DEL DISTRITO
DE LOS OLIVOS – 2014.”**

INDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	13
2.3. Definición de términos	27
2.4. Hipótesis	28
2.5. Variables	29
2.5.1. Definición conceptual de la variable	29
2.5.2. Definición operacional de la variable	30
2.5.3. Operacionalización de la variable	30

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación	31
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	31
3.3. Población y muestra	31
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	33

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	
Matriz	38
Instrumento	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 55 profesionales de enfermería, madres, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,856; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,931, la prueba de hipótesis se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 11,3 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, es Medio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, condición laboral, relaciones interpersonales, condición laboral.*

ABSTRACT

The present investigation had like Objective: To determine the labor satisfaction of the professionals of infirmary in the Micro Network Lima North, district of The Olives - 2014. It is a descriptive cross-sectional investigation, worked with a sample of 55 professionals of infirmary, mothers, for the information was collected using a Likert-type questionnaire, the validity of the instrument was performed by means of the test of concordance of the expert judgment, obtaining a value of 0.856; the reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of 0.931, the hypothesis test was statistically verified by the Chi square with a value of 11.3 and with a level of significance of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The level of job satisfaction of the nursing professionals in the Micro Network Lima Norte, district of Los Olivos, is Medium. These levels are presented according to the answers indicated: The working condition in which you are is not very satisfied, also, the environment where you work has an order that allows you to be dissatisfied, also, the environment where you work has adequate ventilation and lighting which allows him to be dissatisfied, also in the institution where he works there is no technological equipment available for a good service, which allows him to be dissatisfied. He does not agree with the number of nursing professionals in your institution what allows you to be satisfied, in the service where you work is not working as a team and this allows you to be, maintains a good relationship with your service colleagues and that allows you to be satisfied, maintain a good relationship with the head of service It benefits the health team and that allows you to be satisfied. The good performance of your work ensures your job stability and that allows you to be satisfied, the type of contract you accepted ensures your job stability so you are satisfied, the benefits provided by your institution gives you job stability for which you are satisfied. The compensation you receive meets your basic needs therefore you he is satisfied, his remuneration is according to the academic degree and that allows him to be satisfied.

KEYWORDS: *Job satisfaction of nursing professionals, work condition, interpersonal relationships, work condition.*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha basado sobre la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, ya que son ellos quienes brindan los principales cuidados y atenciones en diversos centros de salud, hospitales, clínicas, etc. Basándose en sus conocimientos científicos para cumplir con el tratamiento o prevención según requiera el paciente, lidiando con personas de distintas perspectivas, por se les considera de vital importancia en su centro de trabajo, debido a la constante presión y diversidad de escenarios que se suscitan en los hospitales. Hablar sobre la satisfacción laboral en el área de salud es un tema de mucha importancia, toda gestión busca mantener en equilibrio ambas para garantizarnos un servicio de calidad, con logros eficientes y eficaces en los procesos, obteniendo el resultado satisfactorio de los profesionales que estuvieron involucrados en el desarrollo de estos.

El propósito de este trabajo es describir la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora la Micro Red de Los Olivos.

La presente investigación para fines de estudio contiene

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

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

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

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo por ende las variables más importantes y fundamentales son condición laboral , las relaciones interpersonales, estabilidad laboral y las remuneraciones son fundamentales en el desarrollo de la institución podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto (1)

Es por ello que, la satisfacción de los profesionales de salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial del usuario. (2) Todo el equipo de enfermería dirige sus objetivos hacia la prevención de la enfermedad, fomento, atención y mantenimiento de la salud, a través de unos cuidados integrales al individuo enfermo o sano y para lograr este objetivo se requiere que los profesionales de enfermería estén sanos y satisfechos laboralmente, de no ser así ocurren efectos adversos para el que se cuida , en el Informe de la Secretaría de la OMS (2002),elaborado por el Grupo de Trabajo sobre la Calidad de la Atención Hospitalaria de Hospitales para Europa en el 2000, señala que uno de

cada diez pacientes de los hospitales europeos sufre daños evitables y efectos adversos tras la asistencia recibida, estimándose que en el ámbito hospitalario llegan a ser mortales hasta un 14% de efectos adversos producidos, en su mayoría, de la incorrecta actuación humana, pone de manifiesto la estrecha asociación entre la existencia de una adecuada dotación de recursos humanos en enfermería, con relación al número y tipo de paciente (ratio enfermera/paciente), El incumplimiento de los ratios enfermera-paciente en el ámbito hospitalario constituye también un riesgo psicosocial para el profesional de enfermería, y un impedimento para el cumplimiento de los niveles de calidad asistencial requeridos, otro elemento de satisfacción o insatisfacción son las relaciones con los superiores.

Se puede encontrar en la literatura fuentes de insatisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería, como son: el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones, los sistemas de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, entre otras, que traen como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estas profesionales y por consiguiente, el hecho de que se brinden cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el sujeto sano o enfermo, que es, en definitiva, su objeto de atención principal.

Las enfermeras sufren los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, y lo tornan dificultoso y poco gratificante.

También es frecuente encontrar criterios sobre el poco reconocimiento social y profesional de la Enfermería y se considera como una expresión

de ello, los escasos, reducidos o a veces inexistentes espacios asignados en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional por parte de la institución en que se desempeñan. (3)

Actualmente, al ser aplicados en el campo de salud la satisfacción del personal de salud en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende de su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también la satisfacción del Trabajador conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas. (4)

Por ello, se vio la necesidad de realizar la investigación en la Micro Red Lima Norte del distrito de Los Olivos, ya que se observó diversos conflictos y factores que repercuten en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y nos formulamos lo siguiente:

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la condición laboral?

¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según las relaciones interpersonales?

¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la estabilidad laboral?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014.

1.3.2. Objetivo específico

- Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la condición laboral.
- Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según las relaciones interpersonales.
- Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la estabilidad laboral.

1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

La salud es un aspecto vital para todas las sociedades y mantener la satisfacción en las personas que lo brindan se ha convertido en un reto a nivel mundial, si bien es una de las profesiones más desgastantes y poco reconocidas. Por lo que es de gran aporte científico a futuras investigaciones. También existe relevancia social ya que, con los resultados obtenidos, se podrá gestionar herramientas y estrategias con mayor asertividad sobre las condiciones de trabajo, relaciones

interpersonales y estabilidad laboral, factores que aquejan a los profesionales de enfermería de nuestro país.

El Perú es considerado como un país con múltiples problemas en el sector de salud, presentando diversos casos de insatisfacción y carencia de un servicio de calidad por parte de los enfermeros, siendo este un gran problema para la sociedad y economía de nuestro país, extendiéndose en los diversos departamentos del Perú, como sucede en el distrito de Los Olivos.

El propósito de la siguiente investigación se da para determinar la satisfacción de los profesionales de enfermería en la Micro Red del Distrito de los Olivos – 2014.

Es importante ya que los profesionales de enfermería son el principal recurso para el sector salud, lo que demanda estar atentos a sus necesidades y mejorar paulatinamente sus condiciones laborales, interpersonales, dándoles una estabilidad laboral sostenida y satisfactoria, siendo esto necesario para que el usuario reciba una atención de calidad. Conociéndose esta problemática real; se realizó la investigación que busca identificar la satisfacción laboral según las siguientes dimensiones condición laboral, relaciones interpersonales y estabilidad laboral; en base a los resultados brindar una atención integral a las personas que acuden a los diversos nosocomios.

Para el profesional de Enfermería la investigación será útil porque contribuirá con conocimientos acerca de las condiciones laborales, relaciones interpersonales y estabilidad laboral que presentan los profesionales de este sector, desde una perspectiva educativa, productiva y satisfactoria que fortalecerá su rol de liderazgo dentro del equipo de salud, permitiéndole implementar Programas de mejora laborales y atención asertiva a los pacientes que requieran su atención.

Para las instituciones de formación profesional, los resultados de la investigación contribuyen en la ampliación de los contenidos curriculares referente a la satisfacción del profesional en enfermería, además de servir como fuente bibliográfica o de referencia que permita desarrollar futuros trabajos de investigación similares, buscando alternativas de solución para mejorar las condiciones laborales, relaciones interpersonales, estabilidad laboral.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del fueron las siguientes:

- Poco tiempo para aplicar el cuestionario, ya que en algunos casos no disponían de tiempo para realizar las encuestas.
- La distancia desde mi centro laboral hasta el lugar de la investigación.
- La falta de cooperación de algunos colegas de enfermería.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

BARRIOS Raquel, Mireya, Realizo la investigación titulada “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería en Hospitales Tipo IV de la Región Centro occidental”, Venezuela- 2010, El objetivo principal de esta investigación es identificar los factores que inciden en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV de la Región Cent occidental en Venezuela, a la luz de la teoría de Frederick Herzberg. En primer lugar, realizamos un diagnóstico de la situación actual sobre los factores higiénicos y motivacionales que trata la teoría de Herzberg y su comportamiento, así como la satisfacción laboral y el desempeño laboral en estos profesionales. En la parte empírica, se realizó un estudio de carácter descriptivo y de campo, donde se evaluaron aspectos, características y elementos de la motivación, satisfacción y desempeño laboral. Aplicamos un cuestionario, entrevistas y la observación directa para recopilar la información necesaria. Como resultados del estudio, esta investigación plantea la búsqueda de estrategias que logren mejorar las condiciones en los factores

higiénicos que producen insatisfacción en los profesionales de enfermería, tales como: necesidades de tipo físico (condiciones del entorno de trabajo, temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo). De status y categoría (calificación del cargo, mobiliario acorde al espacio de trabajo y privilegios de acuerdo al cargo); y necesidades económicas (salario de acuerdo a los años de servicio, vacaciones, beneficios extra salariales, asistencia médica y planes de jubilación); así como fortalecer los factores motivacionales; con el fin de mantener el grado de motivación encontrado en dicho personal. Se concluye que:

“Obtenidos podrán servir para el esbozo de un plan de acción a futuro, que facilite la dirección del potencial humano y que permita los factores higiénicos y motivacionales en los trabajadores; e incentive una atención efectiva que incida positivamente en el cuidado que se debe dar a los pacientes de los Hospitales objeto de un estudio en la investigación”. (5)

NAVA Galán, Guadalupe; Hernández Zavala, Margarita; Hernández Cantoral, Alicia; Pérez López, María Teresa; Hernández Ramírez, María Guadalupe; Matus Miranda, Reyna; Balseiro Almario, Carmen L., Realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, México - 2013, Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. Objetivos: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden

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 confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y 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". (6)

CISNEROS Centeno, Carmen Hayde, Realizo un estudio titulado "Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario" México – 2011. El 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 el 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. Los 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”. (7)

2.1.2. Antecedentes nacionales

VELASQUEZ Chuman, Isidro, Realizo un estudio titulado “ Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” Lima – 2014, El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, de corte

trasversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (35), 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En agotamiento emocional, 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En la despersonalización 60% (21) tiene medio, 20% (07) bajo y 20% (07) alto, en realización personal 57% (20) es medio, 26% (09) alto y 17% (06) bajo. Conclusiones.:

“El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.”

(8)

MONTEZA Chanduvi, Nancy Elizabeth, Realizo el estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo, 2010” Lima - 2010. Objetivo. Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento sobre autocuidado del paciente con Diabetes Mellitus y algunas sociodemográficas y de morbilidad Hospital Nacional Daniel en el Alcides Carrión características consultorio de endocrinología del Febrero-Abril 2010. Materiales y

Métodos. Es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional, diseño transversal, prospectivo. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes con Diabetes Mellitus, elegidos por muestreo no probabilístico, que acudieron al consultorio externo de endocrinología durante los meses de Marzo - Abril del 2010. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El cuestionario fue sometido al juicio de expertos para determinar la validez y para determinar la confiabilidad se realizó la prueba estadística del coeficiente de Alfa de Crombach 0.753. Conclusiones:

“El 53.3 % presento un nivel de conocimiento bajo tanto en la dimensión conocimiento sobre su enfermedad como en la dimensión conocimiento en la alimentación. Se halló relación significativa entre grado de instrucción y nivel de conocimiento”.
(9)

BRONCANO Vargas, Yrma Nilda; Realizo el estudio titulado “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencias y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé” Lima - 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 socio laborales, 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 ($p=0.018 < 0.05$). Quienes presentan Burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística y quienes presentan Burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Conclusiones:

“No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo”. (10)

2.2. BASE TEORICA

2.2.1. Satisfacción

Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. (11)

2.2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción Laboral en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de

literatura científica sobre la satisfacción laboral, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. La satisfacción laboral viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. (12)

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Según Locke, define la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (13)

2.2.3. Factores que intervienen en la Satisfacción laboral

Es un factor multidimensional, menciona que la satisfacción laboral se encuentra relacionada a los siguientes factores. (14)

- Satisfacción por el trabajo; es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- Tensión relacionada con el trabajo, corresponde al grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- Competencia profesional, hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
- Presión en el trabajo, es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
- Promoción Profesional, entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo.
- Relación interpersonal con sus superiores, significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.
- Relación interpersonal con los compañeros, grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.
- Características extrínsecas del estatus, grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

- Monotonía laboral, es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

La escala Satisfacción Laboral por Sonia Palma Carrillo, permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a sus dimensiones. Construyo una escala que consta de VII factores que se definen como sigue: (15)

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV: Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (16)

2.2.4. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: (17)

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.

- Dificultad para trabajar en grupo.
- Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al

mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

2.2.5. Teorías de satisfacción Laboral

Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. (18)

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales. (19)

Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socioeconómicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción. (20)

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. (21)

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

Teoría de los eventos situacionales.

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? (22)

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales.

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral. (23)

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

2.2.6. Teorías de enfermería

Según Patricia Benner

Para la enfermera su razón de ser es el cuidado, su función es ver al individuo como un todo buscando su armonía y equilibrio, abordando una realidad con un modelo de cuidado de enfermería en busca de una aplicación del cuidado integral (24); la responsabilidad de enfermería es fundamentar la teoría que guía su práctica, aquí es importante resaltar que Leonardo da Vinci, citado por León (25), planteó que la práctica sin la teoría es como el hombre que sale a la mar sin mapa, es un barco sin timón. Con esto, se afirma que durante el proceso de enfermería se debe brindar una atención integral que reúna y cumpla con los requerimientos del individuo como ser holístico. En enfermería este aspecto es relevante por lo que se resalta en la teoría propia.

Por ejemplo, Patricia Benner citada por Brykczynski ha escrito sobre el desarrollo del conocimiento en una disciplina práctica, con base en la propuesta de niveles de formación de los hermanos Dreyfus. En el presente artículo se retoma la clasificación expuesta por Benner y se relaciona con los

patrones del conocimiento de Carper, citada por Durán y el sociopolítico de White, citado por Persegona, donde se tienen en cuenta las cuatro dimensiones del ser humano con la concepción de la persona como un ser integral.

Importantes autoras como Patricia Benner han influenciado la creciente tendencia de conceptualizar la ética, siendo una forma de conocimiento contextual incorporado en la experticia de la enfermería. Lo anterior, por ser un elemento transversal en el actuar y en el desarrollo del profesional. Así en los principales conceptos expresados por Benner, quien retoma del modelo de Dreyfus citado por Peña “Con la experiencia y la maestría se transforma la habilidad”, plantea que todas las situaciones prácticas son más complejas, por lo cual en su obra expone los supuestos teóricos que enmarcan la disciplina enfermera: enfermería, persona, salud y entorno. Según Nelson, quien cita la teoría propuesta por los hermanos Dreyfus en torno a la experticia y la no moral, en la cual los seres humanos no solo acuden en la vida diaria a principios para enfrentar situaciones morales dilemáticas, también se apoyan en el conocimiento de una gran cantidad de ejemplos acumulados a partir de la experiencia y con los cuales fijan un determinado curso de acción. Esta es una de las principales fuentes teóricas de Benner. En el modelo denominado “Adquisición y desarrollo de habilidades y competencias” los hermanos Dreyfus desarrollaron su método a partir del estudio de la actuación de pilotos en situación de emergencia y de jugadores de ajedrez, para identificar el grado de destreza de los mismos.

Observaron los niveles en la adquisición de habilidades y cómo las personas aprenden, con base en ello han ofrecido un modelo de experiencia sobre cómo un individuo adquiere experticia progresivamente y lo describen en la siguiente clasificación:

- Principiante: Se utiliza la experiencia específica. La persona se enfrenta a una nueva situación. Este nivel Benner indica que podría aplicarse a una enfermera inexperta o la experta cuando se desempeña por primera vez en un área o en alguna situación no conocida previamente por ella.
- Principiante avanzado: se utiliza el pensamiento analítico basado en normas de la institución. En este nivel la enfermera después de haber adquirido experiencias se siente con mayor capacidad de plantear una situación clínica haciendo un estudio completo de ella y posteriormente demostrara sus capacidades y conocerá todo lo que esta exige.
- Competente: el estudiante percibe que toda la formación es importante. Se es competente cuando la enfermera posee la capacidad de imitar lo que hacen los demás a partir de situaciones reales; la enfermera empieza a reconocer los patrones para así priorizar su atención, como también es competente cuando elabora una planificación estandarizada por sí misma.
- Eficiente: se pasa de ser un observador externo a tener una posición de implicación total. La enfermera percibe la situación de manera integral y reconoce sus principales aspectos ya que posee un dominio intuitivo sobre esta; se siente más segura de sus conocimientos y destrezas, y está más implicada con el paciente y su familia.

- Experto: valora los resultados de la situación. La enfermera Posee un completo dominio intuitivo que genera la capacidad de identificar un problema sin perder tiempo en soluciones alternativas, así mismo, reconoce patrones y conoce a sus pacientes aceptando sus necesidades sin importar que esto le implique planificar y/o modificar el plan de cuidado.

El enfoque de Benner (26) de principiante a experto es el de una formación por competencias, las cuales se verán reflejadas en el quehacer de enfermería o en el crecimiento personal y profesional. Existen destrezas que solo se podrán fijar al saber práctico en este ámbito, donde el profesional entra en contacto directo con el paciente. De esta manera también se debe obtener la facilidad de aplicar los valores, aptitudes y actitudes ya que el desarrollo personal se basa en estos tres grandes factores que evidencian la extraordinaria capacidad que tiene el enfermero para la solución de cualquier conflicto o problema que pueda presentarse en el área clínica.

La enfermera, más que el afán de adquirir experiencia en un área específica, tiene como motivación el reconocimiento empresarial que genera en algún momento determinado, ascensos e incentivos salariales. Sin embargo debe desarrollar competencias especiales de acuerdo con el área específica de desempeño, según la clasificación dada por Benner la etapa más alta que puede adquirir es el de “experta”.

En el campo asistencial se requiere de este profesional para que se desempeñe en áreas específicas, puesto que reúne los conocimientos, habilidades y actitudes determinadas para ese rol. De acuerdo a la revisión realizada, se proponen como

ejemplo tres perfiles en los cuales se señalan las diversas características que debe tener la enfermera experta, se describen los atributos que debe tener una enfermera(o) en el cuidado de los pacientes que se encuentran en urgencias, cuidado crítico y pediatría teniendo en cuenta la concepción que tiene Benner de los principales supuestos de enfermería: persona, ambiente, salud y enfermería.

Según Madeleine Leininger:

La teoría de Leininger se basa en las disciplinas de la antropología y de la enfermería. Ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad y el modo de conducta. (27) El propósito de la teoría era describir las particularidades y las universalidades de los cuidados humanos según la visión del mundo, la estructura social y así poder descubrir formas de proporcionar cuidados culturalmente congruentes a personas de culturas diferentes o similares para mantener o recuperar su bienestar, salud o afrontamiento con la muerte de una manera culturalmente adecuada como se menciona. El objetivo de la teoría es mejorar y proporcionar cuidados culturalmente congruentes a las personas que les sean beneficiosas, se adapten a ellas y sean útiles a las formas de vida saludables del cliente, la familia o el grupo cultural. La teoría de Leininger afirma que la cultura y el cuidado son medios más amplios y holísticos para conceptualizar y entender a las personas, este saber es imprescindible para la formación y las prácticas enfermeras.

Considerando lo mencionado, podemos decir que estas teorías están relacionadas con el tema a investigar titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos - 2014”

2.3. DEFINICION DE TERMINOS

- **Satisfacción laboral**

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

- **Desempeño laboral**

Es la aptitud o capacidad de desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

- **Condiciones físicas y/o materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos**

Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- **Relaciones sociales**

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

- **Relación con la autoridad**

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

- **Competencia profesional**

Grado de preparación profesional acorde al puesto de trabajo.

- **Promoción profesional**

Forma o grado en que el individuo puede mejorar, tanto a nivel profesional, y por su trabajo.

- **Habilidad**

Hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para desarrollar y demostrar cualquier tarea o actividad de cada trabajador.

- **Productividad**

Es la medición de la actividad que realiza cada trabajador para satisfacer las necesidades, y no depende sólo de la cantidad de los factores productivos, sino también de su calidad.

2.4. HIPOTESIS

H_1 = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, es alta.

H_0 = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, No es alta.

2.5. VARIABLES

Variable Independiente = La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, permite brindar un servicio de calidad y eficiente a los pacientes.

Variable dependiente = Los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, tienen la posibilidad de mejorar sus condiciones laborales, relaciones interpersonales y estabilidad laboral.

2.5.1. Definición conceptual de la variable

- **Satisfacción laboral**

El latín satisfactio, satisfacción es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito. Laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

- **Profesional de enfermería**

Egresados o estudiante de enfermería que se encuentra laborando en un centro de salud.

2.5.2. Definición operacional de la variable

- **Satisfacción laboral**

Es la acción de satisfacer una exigencia relacionado con el esfuerzo que realiza el ser humano, está relacionado a las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, estabilidad laboral

- **Profesional de enfermería**

Egresados o estudiantes de enfermería que se encuentra laborando en un centro de salud.

2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	<p>Condiciones laborales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Estabilidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condición empleo • Infraestructura • Orden, limpieza y ventilación del ambiente de labor • Disponibilidad de equipos y otros. • Trabajo en equipo • Interrelación con compañeros Interrelación con el jefe. • permanencia del empleo • tiempo de contrato de trabajo

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

La presente investigación es de tipo cuantitativo, porque permite medir y cuantificar numéricamente la variable, es de nivel aplicativo - descriptivo porque se va a describir una variable, es de corte transversal porque se aplicara el instrumento una sola vez (según Hernández Sampieri).

3.2. DESCRIPCION DEL AMBITO DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se realizó en la Micro Red de Salud Lima Norte, Ubicada en la Calle A Mz 2 Lote 3 - Urb. Víctor Raúl Haya De La Torre, Distrito de Los Olivos en el departamento de Lima.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población total del estudio estuvo conformada por 55 profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud de Lima Norte.

3.3.2. Muestra

La muestra es censal poblacional, ya que se ha selecciona el total de las unidades de población, la cual posee una característica en común, que estudia y da origen a los datos que requiere la investigación.

Criterio de inclusión

- Profesionales de enfermería que deseen participar por voluntad propia.
- Profesionales de enfermería que laboren en la Micro Red de salud Lima Norte.
- Profesional de enfermería que brinde atención a los pacientes de la Micro Red Lima Norte.

Criterios de Exclusión

- Profesionales de enfermería que no deseen participar por voluntad propia.
- Profesionales de enfermería que no laboren en la Micro Red de salud Lima Norte.
- Profesional de enfermería que no brinde atención a los pacientes de la Micro Red Lima Norte.

3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

La técnica empleada en la investigación es la Encuesta, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo de estudio y obtener información. Como instrumento un Cuestionario que consta de introducción datos generales, selección de información específica que explora las condiciones laborales, relaciones interpersonales y estabilidad laboral.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento se determinó mediante Juicio de Expertos, donde participaron 7 profesionales, consistió en la revisión del instrumento por expertos en el tema; cada uno de sus ítems fue analizado en su estructura, comprensión y criterios de evaluación, buscando coherencia con la definición operacional de la variable.

La confiabilidad del instrumento se determinara a través de alfa de Crombach.

3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

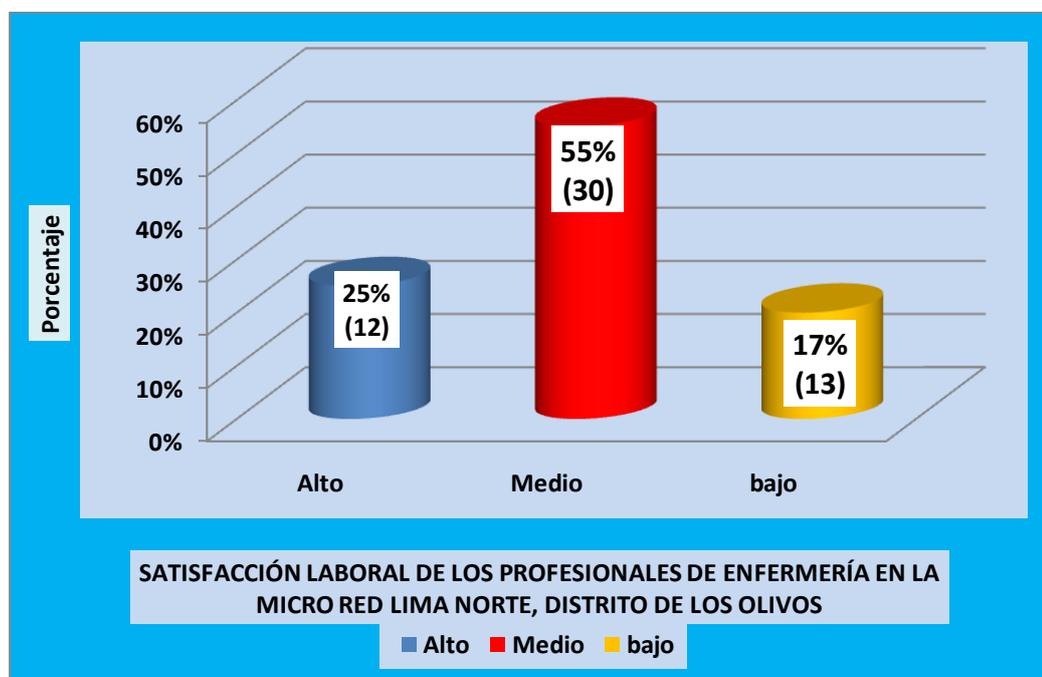
La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener la autorización del Director de la Micro Red de Lima Norte, a quien se le informo sobre el tema de investigación y la confiabilidad de los datos e información requerida para el desarrollo de la misma. El instrumento será aplicado aproximadamente entre 20 a 30 minutos por cada entrevistado.

Los datos recolectados se tabularon manualmente mediante el programa estadístico Minitab 16, para que puedan ser presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis.

CAPITULO IV. RESULTADOS

GRAFICA 1

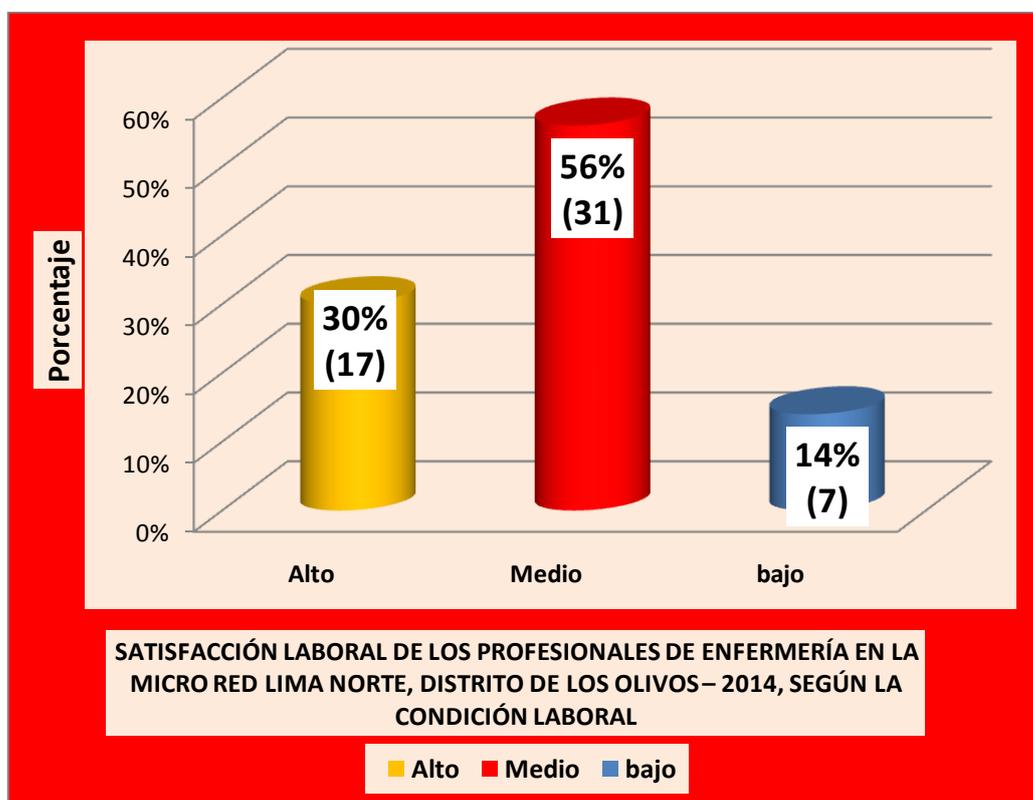
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED LIMA NORTE, DISTRITO DE LOS OLIVOS – 2014.



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 1:

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, es Medio en un 55%(30), Alto en un 25%(12) y Bajo en un 17%(13). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho.

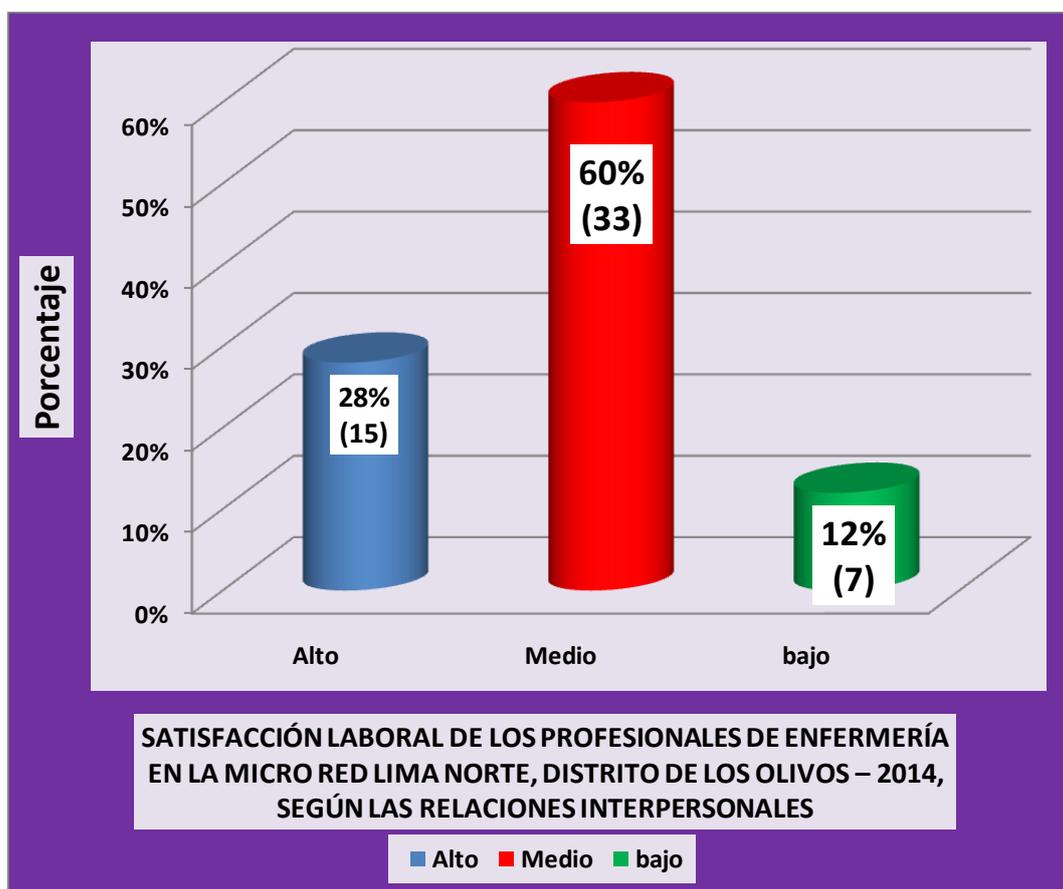
GRAFICA 2
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
EN LA MICRO RED LIMA NORTE, DISTRITO DE LOS OLIVOS – 2014,
SEGÚN LA CONDICIÓN LABORAL.



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 2:

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la condición laboral, es Medio en un 56%(31), Alto en un 30%(17) y Bajo en un 14%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, de la misma forma, no cuenta con los insumos y materiales necesarios para brindar cuidados seguros por lo que usted está poco satisfecho, además, la distribución física del ambiente no le facilita la realización de sus actividades diarias y esto le permite estar poco satisfecho, no existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias por lo que le permite estar poco satisfecho, así mismo, la comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo no es confortable y por eso se encuentra poco satisfecho. El ambiente físico donde desempeña sus labores no se siente cómodo y eso le permite estar poco satisfecho, El número de personal técnico que tiene a su cargo es suficiente para brindar cuidados y esto le permite estar poco satisfecho

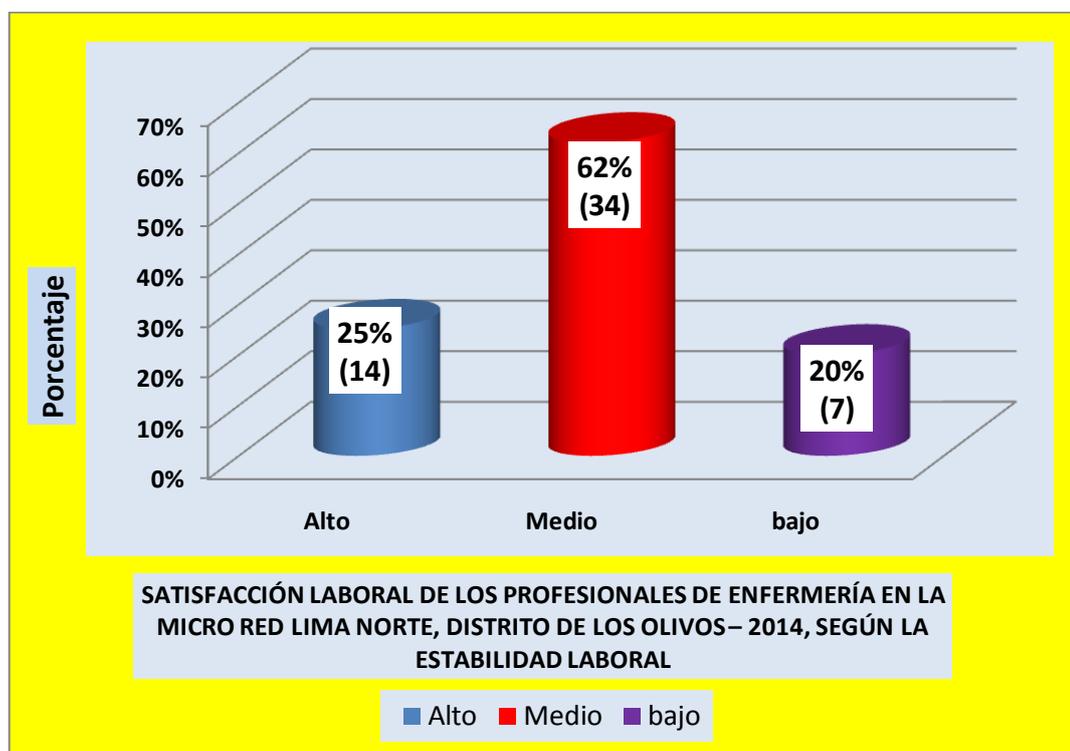
GRAFICA 3
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
EN LA MICRO RED LIMA NORTE, DISTRITO DE LOS OLIVOS – 2014,
SEGÚN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 3:

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según las relaciones interpersonales, es Medio en un 60%(33), Alto en un 28%(15) y Bajo en un 12%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar poco satisfecho, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, dentro de su equipo de trabajo se practican valores como la solidaridad y eso le permite estar satisfecho, ante situaciones de conflicto en su grupo de trabajo usted se mantiene al margen y eso le permite estar poco satisfecho, no se siente a gusto con la enfermera jefe y eso le permite estar poco satisfecho, Es grata la disposición del jefe de servicio cuando consulta sobre su desempeño y eso le permite estar satisfecho.

GRAFICA 4
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
EN LA MICRO RED LIMA NORTE, DISTRITO DE LOS OLIVOS – 2014,
SEGÚN LA ESTABILIDAD LABORAL.



INTERPRETACIÓN DE LA GRAFICA 4:

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la estabilidad laboral, es Medio en un 62%(34), Alto en un 25%(14) y Bajo en un 20%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho. Su institución le brinda beneficios de ley por lo cual usted se encuentra satisfecho y la remuneración mensual que percibe no va en relación a la labor que realiza lo que le permite estar poco satisfecho.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

H₁ = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, es Media.

H₀ = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, No es Media.

Ha ≠ Ho

α=0,05 (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X²)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	12	30	13	55
Esperadas	18	18	19	
(O-E) ²	36	144	36	
(O-E) ² /E	2,0	8,0	1,9	

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, el valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C²) es de 11,9; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T²) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado (X_T² < X_C²), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha), con un nivel de significancia de p<0,05.

Siendo cierto que: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, es Media.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, es Medio en un 55%(30), Alto en un 25%(12) y Bajo en un 17%(13). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho. Coincidiendo con BARRIOS (2010), concluye que: *“Obtenidos podrán servir para el esbozo de un plan de acción a futuro, que facilite la dirección del potencial humano y que permita los factores higiénicos y motivacionales en los trabajadores; e incentive una atención efectiva que incida positivamente en el cuidado que se debe dar a los pacientes de los Hospitales objeto de un estudio en la investigación”*. Coincidiendo además con MONTEZA (2010). Conclusiones: *“El 53.3 % presento un nivel de conocimiento bajo tanto en la dimensión conocimiento sobre su enfermedad como en la dimensión conocimiento en la alimentación. Se halló relación significativa entre grado de instrucción y nivel de conocimiento”*.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la condición laboral, es Medio en un 56%(31), Alto en un 30%(17) y Bajo en un 14%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, de la misma forma, no cuenta con los insumos y materiales necesarios para brindar

cuidados seguros por lo que usted está poco satisfecho, además, la distribución física del ambiente no le facilita la realización de sus actividades diarias y esto le permite estar poco satisfecho, no existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias por lo que le permite estar poco satisfecho, así mismo, la comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo no es confortable y por eso se encuentra poco satisfecho. El ambiente físico donde desempeña sus labores no se siente cómodo y eso le permite estar poco satisfecho, El número de personal técnico que tiene a su cargo es suficiente para brindar cuidados y esto le permite estar poco satisfecho. Coincidiendo con NAVA y Otros (2013), 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”*. Coincidiendo además 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 ($p=0.018 < 0.05$). Quienes presentan Burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística y quienes presentan Burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Conclusiones: *“No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo”*.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según las relaciones interpersonales, es Medio en un 60%(33), Alto en un 28%(15) y Bajo en un 12%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar satisfecho, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, dentro de su equipo de trabajo se practican valores como la solidaridad y eso le permite estar satisfecho, ante situaciones de conflicto en su grupo de trabajo usted se mantiene al margen y eso le permite estar poco satisfecho, no se siente a gusto con la enfermera jefe y eso le permite estar poco satisfecho, Es grata la disposición del jefe de servicio cuando consulta sobre su desempeño y eso le permite estar satisfecho. Coincidiendo con CISNEROS (2011) 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”.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la estabilidad laboral, es Medio en un 62%(34), Alto en un 25%(14) y Bajo en un 20%(7). Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho. Su institución le brinda beneficios de ley por lo cual usted se encuentra satisfecho y la remuneración mensual que percibe no va en relación a la labor que realiza lo que le permite estar poco satisfecho. Coincidiendo con VELASQUEZ (2014) *“El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.”*

CONCLUSIONES

PRIMERO

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, es Medio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho. Se comprobó estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 11,3 y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la condición laboral, es Medio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: La condición laboral en la que se encuentra le permite estar poco satisfecho, asimismo, el ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar poco satisfecho, también, el ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar poco satisfecho, además en la institución donde labora no se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar poco satisfecho, de la misma forma, no cuenta con los insumos y materiales necesarios para brindar cuidados seguros por lo que usted está poco satisfecho, además, la distribución física del ambiente no le facilita la realización de sus actividades diarias y esto le permite estar poco satisfecho, no existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias por lo que le permite estar poco satisfecho, así mismo, la comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo no es confortable y por eso se encuentra poco satisfecho. El ambiente físico donde desempeña sus labores no se siente cómodo y eso le permite estar poco satisfecho, El número de personal técnico que tiene a su cargo es suficiente para brindar cuidados y esto le permite estar poco satisfecho

TERCERO

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según las relaciones interpersonales, es Medio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: No está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar satisfecho, en el servicio donde labora no se trabaja en equipo y esto le permite estar poco satisfecho, mantiene una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar satisfecho, mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar satisfecho, dentro de su equipo de trabajo se practican valores como la solidaridad y eso le permite estar satisfecho, ante situaciones de conflicto en su grupo de trabajo usted se mantiene al margen y eso le permite estar poco satisfecho, no se siente a gusto con la enfermera jefe y eso le permite estar poco satisfecho, Es grata la disposición del jefe de servicio cuando consulta sobre su desempeño y eso le permite estar satisfecho.

CUARTO

El nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, según la estabilidad laboral, es Medio. Estos niveles se presentan de acuerdo a las respuestas que se señalan: El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar satisfecho, el tipo de contrato que aceptó asegura su estabilidad laboral por lo que esta satisfecho, los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta satisfecho, La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra satisfecho, Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar satisfecho. Su institución le brinda beneficios de ley por lo cual usted se encuentra satisfecho y la remuneración mensual que percibe no va en relación a la labor que realiza lo que le permite estar poco satisfecho.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Incorporar en el plan estratégico de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos, programas, proyectos para mejorar la satisfacción laboral, del mismo modo velar por el aumento remunerativo del personal de enfermería ya que la sobre carga laboral produce insatisfacción laboral, también mejorar la disposición de equipos, materiales e infraestructura del centro de salud siendo un factor externo que favorece la satisfacción e insatisfacción laboral.

SEGUNDO

Coordinar en la Micro red Lima Norte, distrito de Los Olivos, la capacitación mensual, para organizar talleres de sensibilización: empatía, actitudes, manejo de ánimo y pausa activa.

TERCERO

Establecer una política de desarrollo de recursos humanos dentro de ello, fomentar estrategias de motivación, estímulos como incentivos a través del logro de objetivos, capacitaciones, bolsas de viaje etc.

CUARTO

Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo, la seguridad del trabajo, la supervisión con el fin de evitar la insatisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Descuadrando [internet]. Madrid descuadrando[actualizado el 21 dic 2013;citado 10 marzo 2014].disponible en: http://descuadrando.com/satisfacci%c3%b3n_laboral
2. Monografías .com [internet] . México monografía.com[actualizado el martes, 8 de marzo del 2011; citado el 11 de marzo 2014].disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>
3. Scielo México [actualizado 5 de noviembre 2011; citado el 12 de marzo 2014] disponible en :http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s166570632012000100002&script=sci_arttext.
4. Garcia,a,ovejo,a,feedback laboral y satisfacción [internet]. España: universidad de Oviedo ;2000[consulta 14 de marzo del 2014]disponible en :<http://www3.unovie.es/-psi/reips/vino/art3.html>
5. Barrios Raquel, Mireya, “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería en Hospitales Tipo IV de la Región Centro occidental”, Venezuela- 2010.
6. Nava Galán, Guadalupe; Hernández Zavala, Margarita; Hernández Cantoral, Alicia; Pérez López, María Teresa; Hernández Ramírez, María Guadalupe; Matus Miranda, Reyna; Balsero Almario, Carmen L, “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, México – 2013.
7. Cisneros Centeno, Carmen Hayde, “Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario” México – 2011.

8. Velásquez Chuman, Isidro, "Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014" Lima – 2014.
9. Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth, "Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud", Chiclayo - 2010.
10. Broncano Vargas, Yrma Nilda; "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencias y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé" Lima - 2010.
11. (17) Davis y Newstrom, "Importancia de la Satisfacción Laboral", 2003.
12. Weinert, "El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza", 1985: 297-8.
13. Locke, "Satisfacción y productividad" 2011
14. Herzberg, Locke "Enfermería Universitaria" ENEO-UNAM. Abr, 2016.
15. (16) Sonia Palma Carrillo, "Cuestionario de tesis, Clima Laboral" 2014.
17. (18) (19) (20) (21) (22) (23) The water and coffe Company, "Principales teorías sobre motivación y satisfacción en el trabajo" Abr,24, 2015.
<http://www.aquaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-agua-eden/principales-teorias-sobre-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo/>.
24. (25) (26) Benner P, Sutphen M, Kahn V, Day L. Formation and Everyday Ethical Comportment. American Asociación o Critical-Care Nurses 2008; 17: 473-476.
27. Fanny Cisneros, G. Introducción a los modelos de enfermeria, Madeleine Leininger, Colombia, 2002.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte en el Distrito de Los Olivos – 2014.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Problema general ¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la condición laboral?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según las relaciones interpersonales?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la estabilidad laboral?</p>	<p>Objetivo general Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la condición laboral. <input type="checkbox"/> Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según las relaciones interpersonales. <input type="checkbox"/> Identificar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, distrito de Los Olivos – 2014, según la estabilidad laboral. 	<p>H₁ = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, es alta.</p> <p>H₀ = Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, No es alta.</p>	<p>Variable Independiente = La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, permite brindar un servicio de calidad y eficiente a los pacientes.</p> <p>Variable dependiente = Los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima norte del Distrito de los Olivos – 2014, tienen la posibilidad de mejorar sus condiciones laborales, relaciones interpersonales y estabilidad laboral.</p>

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	<p>Condiciones laborales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Estabilidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condición empleo • Infraestructura • Orden, limpieza y ventilación del ambiente de labor • Disponibilidad de equipos y otros. • • Trabajo en equipo • Interrelación con compañeros • Interrelación con el jefe. • permanencia del empleo • tiempo de contrato de trabajo

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>La presente investigación es de tipo cuantitativo, porque permite medir y cuantificar numéricamente la variable, es de nivel aplicativo - descriptivo porque se va a describir una variable, es de corte transversal porque se aplicara el instrumento una sola vez (según Hernández Sampieri).</p>	<p>Población La población total del estudio estuvo conformada por 55 profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red de Salud de Lima Norte.</p> <p>Muestra La muestra es censal poblacional, ya que se ha selecciona el total de las unidades de población, la cual posee una característica en común, que estudia y da origen a los datos que requiere la investigación.</p> <p>Criterio de inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Profesionales de enfermería que deseen participar por voluntad propia. <input type="checkbox"/> Profesionales de enfermería que laboren en la Micro Red de salud Lima Norte. <input type="checkbox"/> Profesional de enfermería que brinde atención a los pacientes de la Micro Red Lima Norte. <p>Criterios de Exclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Profesionales de enfermería que no deseen participar por voluntad propia. <input type="checkbox"/> Profesionales de enfermería que no laboren en la Micro Red de salud Lima Norte. <input type="checkbox"/> Profesional de enfermería que no brinde atención a los pacientes de la Micro Red Lima Norte. 	<p>La técnica empleada en la investigación es la Encuesta, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo de estudio y obtener información. Como instrumento un Cuestionario que consta de introducción datos generales, selección de información específica que explora las condiciones laborales, relaciones interpersonales y estabilidad laboral.</p>	<p>La validez del instrumento se determinó mediante Juicio de Expertos, donde participaron 7 profesionales, consistió en la revisión del instrumento por expertos en el tema; cada uno de sus ítems fue analizado en su estructura, comprensión y criterios de evaluación, buscando coherencia con la definición operacional de la variable.</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinara a través de alfa de Crombach.</p> <p>La recolección de datos se llevó a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener la autorización del Director de la Micro Red de Lima Norte, a quien se le informo sobre el tema de investigación y la confiabilidad de los datos e información requerida para el desarrollo de la misma. El instrumento será aplicado aproximadamente entre 20 a 30 minutos por cada entrevistado.</p> <p>Los datos recolectados se tabularon manualmente mediante el programa estadístico Minitab 16, para que puedan ser presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis.</p>



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

Encuesta

Buenos Días señores soy el estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas. En esta oportunidad me dirijo ante usted para poder realizar una encuesta acerca de la Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Micro Red Lima Norte, en el distrito de Los Olivos. Por lo cual solicito a usted responda las siguientes preguntas que se han formulado, que será de manera anónima.

Datos Personales:

Edad: Genero:
Estado Civil:
Condición laboral:
Tiempo de servicio:

A continuación se presentara una serie de preguntas, cada una de ella contiene 3 respuestas; de las cuales Usted debe contestar solo una alternativa que considere correcta con una "X"

S: satisfecho

Ps: poco satisfecho

I: insatisfecho, respectivamente

ITEMS	S	PS	I
1. La condición laboral en la que se encuentra le permite estar			
2. El ambiente donde usted labora hay orden lo que le permite estar			
3. El ambiente donde labora tiene adecuada ventilación e iluminación lo que le permite estar			
4. En la institución donde labora se dispone de equipos tecnológicos para una buena atención por lo que le permite estar			
5. Cuenta con los insumos y materiales necesarios para brindar cuidados seguros por lo que usted esta			
6. La distribución física del ambiente le facilita la realización de sus actividades diarias y esto le permite estar			
7. Existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias por lo que le permite estar			
8. La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es confortable y por eso se encuentra			
9. El ambiente físico donde desempeña sus labores se siente cómodo y eso le permite estar			
10. El número de personal técnico que tiene a su cargo es suficiente para brindar cuidados y esto le permite estar			
11. Está de acuerdo con el número de profesionales de enfermería en su institución lo que le permite estar			
12. En el servicio donde labora se trabaja en equipo y esto le permite estar			
13. Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de servicio y eso le permite estar			
14. Mantener una buena relación con el jefe de servicio beneficia al equipo de salud y eso le permite estar			
15. Dentro de su equipo de trabajo se practican valores como la solidaridad y eso le permite estar			
16. Ante situaciones de conflicto en su grupo de trabajo usted se mantiene al margen y eso le permite estar			
17. se siente a gusto con la enfermera jefe y eso le permite estar			
18. Es grata la disposición del jefe de servicio cuando consulta sobre su desempeño y eso le permite estar			
19. El buen desempeño de su trabajo asegura su estabilidad laboral y eso le permite estar			
20. El tipo de contrato que acepto asegura su estabilidad laboral por lo que esta			
21. Los beneficios que le brinda su institución le otorga estabilidad laboral por lo cual usted esta			
22. La remuneración que percibe satisface sus necesidades básicas por lo tanto usted se encuentra			
23. Su remuneración está de acuerdo al grado académico y eso le permite estar			
24. Su institución le brinda beneficios de ley por lo cual usted se encuentra			
25. La remuneración mensual que percibe no va en relación a la labor que realiza lo que le permite estar			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN