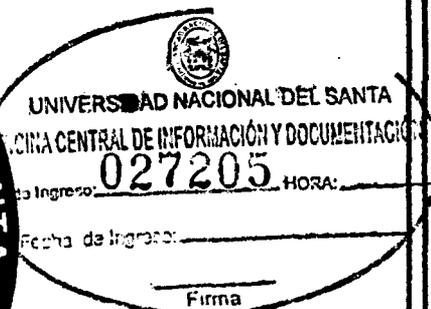




UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS,
LABORALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS
DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL "ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN".
NUEVO CHIMBOTE. 2014**

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

TESISTA:

Bach. Enf. RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ SONIA JAKUELIN

ASESORA:

Dra. VARGAS GUTIÉRREZ DEYSI ELIZABETH

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2015**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y Vo Bo de:


Dra. VARGAS GUTIÉRREZ, Deysi Elizabeth
ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Revisado y Vo Bo:

JURADO EVALUADOR

Ms. Melgarejo Valverde Esperanza

Presidenta

Ms. Rosas Guzmán Inés

Secretaria

Dra. Vargas Gutiérrez/Deysi Elizabeth

Integrante

Dedicatoria

A mi hijo Ángel Josué Santiago, por ser mi ángel, mi luz, mi fuerza y mi motor para lograr todas mis metas con la ayuda de DIOS; por ser comprensivo, paciente cuando no estaba a su lado, por los hermosos momentos en los que su sonrisa me llenaba de ánimo y fuerzas para seguir adelante en medio de la adversidad.

A mis padres Martha y Leonardo, por darme la vida y ser ejemplos de superación; por su apoyo incondicional, sus consejos para hacer de mí una persona de buenos sentimientos, hábitos, valores, lo cual me ayuda a seguir adelante en especial en los momentos más difíciles.

A mis tías: Dra. Carmen y Enf. María Altamirano, mis segundas madres, quienes me educaron, apoyaron y fueron mi inspiración, modelo profesional para ser enfermera.

A mi esposo Ángel Humberto, por su cariño, apoyo aun en medio de las adversidades seguimos juntos compartiendo la alegría de ver crecer a nuestro hijo.

A mi suegra Ana María, por enseñarme a no rendirme y apoyarme con mi hijo para lograr esta meta.

Rodríguez Fernández Sonia Jakuelin

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme cada día y ayudarme hacer realidad mi sueño anhelado; por darme fortaleza para encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi asesora Dra. Deysi Elizabeth Vargas Gutiérrez, por depositar su confianza en mí, brindarme su amistad, ser una de las personas que motivo para dar el primer paso en este estudio y ayudar a finalizarlo.

A mi docentes de la E.A.P. de Enfermería, por sus enseñanzas que fueron la base para guiarme en mi carrera profesional.

A las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón por su apoyo y brindarme las facilidades para la culminación de mi tesis.

A todas aquellas personas que me apoyaron de diferentes maneras para culminar mi carrera profesional.

Rodríguez Fernández Sonia Jakuelin

Índice general

	Pág.
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	12
II. Marco teórico	29
III. Método	37
IV. Resultados y discusión	47
4.1 Resultados	47
4.2 Discusión	59
V. Conclusiones y recomendaciones	66
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	67
VI. Referencias	68
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.	47
Tabla 2 Satisfacción laboral y características sociodemográficas del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2014	49
Tabla 3 Satisfacción laboral y características laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2014	55

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	48
Figura 2 Satisfacción laboral y sexo del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón	50
Figura 3 Satisfacción laboral y edad del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	51
Figura 4 Satisfacción laboral y estado civil del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	52
Figura 5 Satisfacción laboral y grado académico del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	53

Figura 6	Satisfacción laboral y capacitación especializada del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.	54
Figura 7	Satisfacción laboral y antigüedad en el servicio de hospitalización del profesional de enfermería del hospital Eleazar Guzmán Barrón	56
Figura 8	Satisfacción laboral y trabajo adicional del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón	57
Figura 9	Satisfacción laboral y condición laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón	58

Resumen

La investigación descriptiva - correlacional - transversal, determinó la Satisfacción laboral y características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón en el año 2014, en una muestra constituida por 48 enfermeras (os), El trabajo se sustentó en la Teoría de calidad de atención en salud de Avedis Donabedian, Teoría bifactorial de Herzberg y Teoría de necesidades de Maslow. Los datos se recolectaron mediante la encuesta de satisfacción laboral del MINSA y la ficha de características sociodemográfica y laborales; en base al análisis de los resultados se concluyó que: El 54,2% de las enfermeras presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,8% un bajo grado. El alto grado de satisfacción de la laboral se relacionó significativamente con las características sociodemográficas con la edad $P=0,002$ más no con el sexo, estado civil, grado académico y capacitación especializada. Así mismo la satisfacción laboral no se relacionó significativamente con la antigüedad en el servicio, trabajo adicional y condición laboral $P=0.938$.

Palabra Clave: Satisfacción laboral - enfermería

Abstract

The research Correlational - transversal descriptive research determined the relationship of satisfaction with personal and occupational characteristics of the nurse in the hospital inpatient services Eleazar Guzman Barron in 2014, in a sample of 48 nurses (os), The work was based on the Theory of quality health care for Avedis Donabedian, two-factor theory of Herzberg and Maslow theory needs. Data were collected through the survey of job satisfaction MOH and socio-demographic profile and job characteristics; based on the analysis of the results it was concluded that: 54.2% of nurses had a high degree of job satisfaction and 45.8% a low degree. The high degree of job satisfaction was significantly related to sociodemographic characteristics with age $P = 0.002$ but not with sex, marital status, academic degree and specialized training. Likewise job satisfaction was not significantly related to length of service, additional workandemployment status $P = 0.938$.

Keyword: Nursing Job -Satisfactionin

I. Introducción

La satisfacción laboral en los sistemas sanitarios ha sido estimada como un factor causal en la calidad de atención, pues no se puede conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante la realización del mismo. Sin embargo, aún en la actualidad existen gerentes de instituciones de salud que consideran al trabajador como el "*Homo economicus*" (Hombre económico) y lo tratan como un generador de ingresos económicos y no como un recurso a desarrollar y cuidar, olvidándose muchas veces que ellos tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades que satisfacer (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000) señaló que "los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento del mismo y para brindar un servicio de calidad", y recomienda cuidar los recursos humanos de las organizaciones de salud, pues sí estos no se cuidan, ni se interviene en su mantenimiento y capacitación, se deterioran rápidamente; pues la eficacia del servicio depende de los conocimientos, destrezas y motivación de sus trabajadores (2) (3) (4) (5).

La satisfacción laboral se ha constituido en uno de los componentes principales de la calidad de atención en salud y es un tema de especial interés para los investigadores de la calidad en salud (6). Asimismo, en muchos países la Legislación actual sobre seguridad e

higiene laboral, no sólo tiene en cuenta los riesgos laboral, sino también diversos factores psicosociales inherentes al trabajo (7), entre los que destaca la satisfacción del trabajador, la cual es conceptualizada como la sensación que experimenta un trabajador al lograr el restablecimiento entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que lo reducen (8).

Lawler (1973,citado por Caballero, 2002) cuando propuso el modelo de determinantes de la satisfacción en el trabajo, afirmó que la satisfacción deriva de la comparación entre la recompensa recibida por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste; por tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción, y por el contrario si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción (9).

La satisfacción laboral de un trabajador de salud incide directamente en la calidad de atención al cliente y cuando esta atención la brindan los profesionales de salud, esta repercute en la salud del paciente, como sucede con los profesionales de enfermería cuyo trabajo se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional requieren de una gran capacidad para brindar un cuidado de enfermería de calidad y hacer frente a diversas situaciones estresantes que continuamente se les presenta, y desde el punto de vista personal, necesitan tener un compromiso constante de superación y entrega. Por

consiguiente, el trabajo puede causar satisfacción laboral si es una fuente de crecimiento profesional y personal, o por el contrario puede producir insatisfacción laboral cuando es una fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en accidentes, enfermedades físicas y mentales, repercutiendo esto en forma negativa en la calidad de atención que brindan a los pacientes (9).

Los estudios sobre satisfacción laboral del profesional de enfermería realizados en varios países incluyendo el Perú, han evidenciado que un porcentaje variable de enfermeras se sienten insatisfechas principalmente por las bajas remuneraciones que reciben, las cuales según ellas no compensa la labor que realizan y no cubre todas sus necesidades, lo cual en algunos casos las obliga a migrar a otros países en busca de mejores oportunidades laborales (10). Asimismo, algunos estudios refieren que las características sociodemográficas como la edad, el sexo, el estado civil, entre otros, influyen en la satisfacción laboral de dichos profesionales. Así se tiene por ejemplo:

En el ámbito internacional:

En España, Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013) en su estudio sobre "Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios", reportaron que en relación al género, se evidencia la feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias sin

excepción, quedando patente niveles de satisfacción superior en las mujeres. La edad, presenta niveles más elevados de satisfacción en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61; en contrapartida los niveles de insatisfacción se presentan en los profesionales de edades comprendidas entre 41 y 50 años; concluyendo que el género y la edad se asocia significativamente con los niveles de satisfacción laboral; las mujeres se muestran más satisfechas y los profesionales de mayor edad muestran mayor satisfacción (11).

En México, Hernández, M., Nava, G. y Pérez. T. (2012) al investigar sobre la “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, encontraron que la satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 , y los factores que produjeron mayor insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional; los mejor calificados fueron la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros (12).

En Colombia, Zapata, M. y Alcaraz, G. (2012) en su estudio “Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos. Un sentimiento ambivalente”, reportaron que las enfermeras sienten satisfacción cuando el paciente sale recuperado, dan cuidado directo o hay resultados positivos con su gestión. La insatisfacción aparece cuando no pueden dar cuidado directo, pierden autonomía, tienen exceso de trabajo o porque se disminuye la demanda laboral; concluyendo que la satisfacción

laboral es un sentimiento ambivalente, primando la insatisfacción en el grupo estudiado (13).

En Colombia, Cifuentes, J. (2012) cuando estudió la “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, encontró que la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería fue de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los enfermeros estuvieron más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual egresó 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 con más de 7 años de trabajo estuvieron más insatisfechos por el mismo que aquellos que tuvieron menos tiempo laboral. Concluyó que no se hallaron relaciones significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual fueron asignados (14).

En España, Iriarte, L. (2011) al investigar los “Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra”, llegó a la conclusión, que los factores estructurales, cómo el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción. Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y que

la manera de valorar la satisfacción laboral fue diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos. Asimismo en los servicios especiales de UCI y Urgencias existe más compañerismo y en el que se percibe menos es Quirófano. Sin embargo, en cuanto a la alabanza y al reconocimiento, los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción (15).

En Brasil, Borges, M., Alves, M. y De Souza, P. (2011) al estudiar la “Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora”, pudieron constatar que la mayor fuente de satisfacción del equipo de enfermería consiste en poder ayudar a las personas, ya que al prestar el cuidado, el trabajador se siente útil y estimulado por lo que realiza. Otros factores también pueden generar satisfacción en el trabajo, tales como: realización personal, reconocimiento, el trabajo en sí y la responsabilidad. Entre los factores que causaron insatisfacción se encontraban la falta de sistematización del trabajo, la falta de reconocimiento social, la poca valorización de la profesión, el salario y las condiciones de trabajo; por lo que concluyeron que la satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiado (16).

En Venezuela, Jaramillo, D. y Mendoza, M. (2011) al investigar la “Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital (IVSS) Héctor Nouel Joubert. Ciudad Bolívar-Segundo período 2010”, encontraron que el 72% del personal de enfermería que

expresaron satisfacción laboral fueron del sexo femenino y 28% del masculino; de los cuales el 40% tenían entre 29 a 35 años de edad y el 24% entre 21 a 28 años. El mayor porcentaje de satisfacción (32%) se presentó en el personal que tenía entre 20 a 25 años laborando en la institución (17).

En Colombia, Hernández, J., Rondón, R., Ariza, N. y Manrique, L. (2010) al estudiar la “Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soatá”, encontraron que la satisfacción media global fue de 3.27, la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros con una media 4.21 y la menos valorada fue las características extrínsecas del estatus con una media de 2.88; asimismo, encontraron diferencias significativas ($p < 0,05$) en las variables números de hijos, tipo de contratación, grupo laboral y servicios que labora. Además indicaron que el incremento del grado académico permite al profesional de enfermería enfrentar los problemas asistenciales con mayor seguridad y calidad (18).

En España, Rufaza, M., Madrigal, M. y Velandrino, A. (2008) en su estudio “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses”, encontraron que el 78,6% de las enfermeras tuvieron un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y las relaciones con los jefes. También reportaron que existió una asociación positiva y estadísticamente

significativa con una media de 2.58 entre el nivel de satisfacción laboral y las variables como: nivel de inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra; la jornada laboral y trabajar en unidades de cuidados intensivos y urgencias (19).

En España, Ríos, R, y Godoy, F. (2008) al estudiar la “Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias”, encontraron que la satisfacción laboral global fue media en los factores de relación con los jefes y características extrínsecas de estatus o reconocimiento profesional; y el 25,5% de los profesionales presentaron vulnerabilidad en su salud psíquica (20).

En México, García, M., Lujan, M. y Martínez, M. (2007) en su investigación sobre “Satisfacción laboral del personal de salud”, encontraron que la satisfacción laboral global medida en la dimensión intrínseca y extrínseca fue indiferente en el 5.2% del servicio de enfermería (21).

En México, Ponce, J., Reyes, H. y Ponce, G. (2006) al estudiar la “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”, encontraron que la satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción, y concluyeron que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación, actualización para el desempeño y condiciones laborales; e indicaron que a mayor satisfacción

laboral mayor calidad de atención del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente (22).

En Argentina, Briseño, E. et al. (2005) cuando estudiaron la “Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público”, observaron un alto porcentaje de insatisfacción en todas las edades, con la posible excepción del grupo comprendido entre los 41 y 50 años de edad (23).

En el ámbito nacional:

En Lima, Bobbio, L. y Ramos, W. (2010) cuando estudiaron la “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima – Perú”, encontraron que el 26.2% del grupo compuesto por enfermeras y obstetras estaban satisfechos con su trabajo y los factores asociados significativamente a la satisfacción ($p < 0.05$) fueron la adecuada carga laboral y las oportunidades de promoción y ascenso (24).

En Chiclayo, Monteza, N. (2010) en su estudio sobre “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010”, encontró que el 35% de enfermeras estaba medianamente satisfecho y que el clima laboral influye en su satisfacción (25).

En Talara, Pasapera, C. (2009) al investigar el “Grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en el personal de enfermería del Hospital II EsSALUD – Talara”, encontró que el 63.6% del personal de enfermería presentó un mediano grado de satisfacción laboral y el 9.1% un bajo grado de satisfacción laboral, y no existía dependencia significativa ($p>0,05$) entre el grado de satisfacción laboral y nivel de estrés (26).

En Trujillo, Urbina, M. y Luna Victoria, F. (2009) en su estudio sobre la “Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo. 2009”, encontraron que las dimensiones con un nivel alto de satisfacción laboral son las relacionadas con la competencia profesional y la propia satisfacción del trabajo; y con un nivel bajo, las de promoción profesional y presión en el trabajo; además indicaron que existió una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional (27).

En Lima, Vásquez, S. (2006) en su estudio “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, reportó que el 53.8% de las enfermeras(os) tuvieron un nivel medio de satisfacción laboral y los factores determinantes de la misma fueron: el desempeño de tareas, la relación con la autoridad y los beneficios laborales y remunerativos en el 40% de ellos; las dimensiones de relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentaron tendencia de nivel alto y

condiciones físicas y/o confort presentaron niveles de satisfacción que oscilaron entre alta y baja (28).

En Pucallpa, Chávez, A. (2005) al estudiar el “Grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales frente a la motivación extrínseca que brindan las enfermeras administrativas en el Hospital Regional de Pucallpa”, encontró que el 71.6% enfermeras estaban insatisfechas por la falta de oportunidad para demostrar su espíritu innovador; el 67.9% estaban poco satisfechas porque no las felicitaron ni elogiaron por las funciones y actividades realizadas; y llegó a la conclusión que existe una alta correlación entre motivación extrínseca y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales (29).

En el ámbito local:

En Chimbote, Amaya, N. y Santa María, D. (2012) en su estudio “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital de Apoyo La Caleta”, reportaron que la mayoría de profesionales presentaron un nivel moderado de satisfacción laboral, la cual tenía una relación altamente significativa con el desempeño profesional de enfermería (30).

Por lo descrito anteriormente ,corroboramos que los profesionales de enfermería que labora en el ámbito hospitalario manifiesta cierto grado de satisfacción, a la fecha son escasos los estudios sobre la satisfacción

laboral de dicho profesional en los servicios de hospitalización; pues ellos, a diferencia de sus colegas que trabajan en otras áreas, al tener mayor tiempo de contacto con el paciente y por las características propias del trabajo, se involucran más emocionalmente al afrontar diariamente a la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte; y es muy difícil que esto no afecte su dimensión humana y repercuta en su desempeño laboral, familiar y social; lo cual aunado al sentimiento de no recibir un adecuado reconocimiento por la labor que desempeñan puede generar insatisfacción laboral y afectar negativamente la calidad de atención que brinda, pudiendo contribuir esto con el índice de morbimortalidad de pacientes hospitalizados por una inadecuada praxis (18) (19).

La insatisfacción laboral también genera que algunas enfermeras(os) abandonen voluntariamente sus puestos de trabajo antes de la edad de jubilación, perdiéndose así un recurso humano valioso por la experiencia acumulada (20) (21).

Por ello, hoy en día algunas instituciones de salud del Ministerio de Salud (MINS) y EsSALUD, evalúan la satisfacción laboral del personal de enfermería para establecer estrategias que permitan mantener satisfecho al personal calificado y capacitado, pues al estar más satisfechos se comprometerán más con la institución donde laboran y el cuidado que brindan al paciente será de calidad, con una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su labor, estableciendo

buenas relaciones con el resto de profesionales de la salud, especialmente con los médicos, lo cual facilita el intercambio de información oportuna en función a los pacientes, que en su conjunto producen mejores resultados en la atención de los paciente y en la satisfacción de los mismos por el servicio recibido; tal como lo indicó Donabedian, al considerar que la calidad de atención en salud depende tanto de factores de estructura como de proceso, los cuales repercuten en la satisfacción del cliente (calidad de resultado) (22).

Sin embargo, aun cuando es reconocida la importancia de la satisfacción laboral del profesional de enfermería para que brinde una atención de calidad y el paciente se sienta satisfecho; en la práctica se observa que en mucha instituciones de salud del MINSA y EsSALUD, los pacientes hospitalizados o los familiares que los acompañan, se quejan por la calidad de servicio que reciben de los profesionales de enfermería que los atiende, especialmente de los servicios de hospitalización (48)

Asimismo, la investigadora durante su formación profesional y especialmente durante el internado realizado en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, ha observado empíricamente que la gran mayoría de las enfermeras(os) de dicho hospital y especialmente de los servicios de hospitalización están agotados con la jornada laboral y en algunos casos de mal humor, con escasa creatividad para las actividades cotidianas relacionados a los cuidados que brindan al paciente hospitalizado, generándose un escenario de trabajo rutinario, monótono y

estresante, principalmente por la jornada laboral de 36 horas semanales (12 horas diurnas y 12 horas nocturnas en turnos rotativos) y sobre la carga de número (35) pacientes por cada enfermera y un personal técnico en enfermería, aun cuando la norma establece que debe haber una enfermera por cada 8 a 10 pacientes para brindar una atención de calidad al paciente (24).

Por otro lado, cada año en Perú se evidencia el pie de lucha del Gremio Nacional de enfermeras, compuesto por más de 68 mil enfermeros de instituciones de salud públicas y privadas a nivel nacional, quien demanda mejores condiciones laborales y salariales, tal como lo informó Radio Programas del Perú (RPP, abril 05, 2013); debido a ello el gobierno peruano viene implementado desde el 2013 medidas que incrementan los sueldos (37), tal como se publicó en el diario El Comercio (agosto 10, 2013). Pero aun a la fecha los incrementos y bonos son insuficientes para superar la precariedad de las condiciones laborales en los hospitales del Ministerio de Salud, sin embargo esto no influye en la satisfacción laboral tal como se encontró en este estudio (38).

Toda esta situación, ha motivado a la investigadora a realizar este estudio con el fin de conocer el grado satisfacción laboral y su relación con las características sociodemográficos, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, planteándose la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las características socio demográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote . 2014?

Esta investigación es importante porque los resultados obtenidos brindan información objetiva y actualizada sobre el grado de satisfacción laboral y su relación con las características sociodemográficas y laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización, con los cuales la jefatura del departamento de enfermería del hospital Eleazar Guzmán Barrón, podrá formular estrategias orientadas a mejorar la satisfacción laboral del profesional de enfermería para que brinde una atención de calidad al paciente hospitalizado.

Así mismo, servirá como referencia para futuras investigaciones similares, de tal manera que permitan una mayor aproximación al conocimiento de esta problemática y por ende se generen proyectos viables de intervención, elevando la calidad de vida profesional y calidad de atención prestada a los pacientes por el profesional de enfermería.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas, laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote . 2014.

1.1.2. objetivos específicos:

- ❖ Identificar el grado de satisfacción laboral global del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, en el 2014.
- ❖ Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, en el 2014.
- ❖ Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las características laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, en el 2014.

1.2. Hipótesis:

Hipótesis alternativa:

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas y laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el 2014.

Hipótesis nula:

No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas y laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el 2014.

II. Marco teórico

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, ha sido definida por diversos investigadores entre los que se encuentran Locker, D. (1996), Muchinsky, P. (1993), Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. (2005) y Duran, A., Extremera, N., Montalbán, M. y Rey, L. (2005) quienes coinciden en afirmar que la satisfacción laboral es un estado o respuesta emocional positiva o placentera, resultante de la percepción subjetiva que tiene una persona frente a sus experiencias laborales y a las tareas que realiza en su trabajo (40) (41) (42).

Por otro lado, Diego, R., Diego, J. y Olivar, S. (2001) refieren que la "satisfacción laboral es el resultado del cambio de las demandas y expectativas de una organización y de las expectativas y objetivos personales de los trabajadores" (43). Asimismo, Robbins, S. (2005) la define como "la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, esto representa una actitud más que un comportamiento" (44). De igual manera Lawler, (1973, citado por Caballero, 2002) indica que la satisfacción laboral es "la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa; 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 (9).

Todas estas definiciones le permiten a la autora de este estudio afirmar que la satisfacción laboral es un concepto complejo pues se relaciona con aspectos del entorno laboral y con las expectativas, percepción, necesidades y objetivos del trabajador.

Satisfacción laboral del profesional de enfermería

Las (os) enfermeras (os) son un grupo valioso de profesionales en las instituciones de salud; por lo tanto, deben laborar en un ambiente de trabajo de calidad, donde la institución los incentiva y remunera de acuerdo a la labor que realizan, les brinda la oportunidad de superarse a través de capacitaciones para incrementen sus capacidades y experiencia, con lo cual se garantiza un cuidado de enfermería de óptima calidad, además de elevar el nivel de autoestima y la satisfacción laboral de dicho profesional.(43).

La satisfacción laboral del profesional de enfermería es definida como un conjunto de sentimientos y actitudes favorables o desfavorables que adopta dicho profesional respecto al trabajo que desempeña; una enfermera satisfecha tiene actitudes y aptitudes positivas, mientras que una insatisfecha tiene generalmente actitudes y aptitudes negativas hacia el mismo y hacia otros; por lo tanto, incide en el ambiente general de la organización produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica sí está satisfecho (33) (34).

Por otro lado, la satisfacción laboral se constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se quiere evaluar la calidad de atención al paciente. Ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan, como sobre otras variables laborales tales como el ausentismo, la propensión a abandonar la organización, las altas tasas de rotación, etc. (10).

Teorías de la satisfacción laboral

Diversos autores han planteado teorías o modelos que explican la satisfacción laboral las cuales se clasifican en teorías de contenido y de proceso y otros en teorías de discrepancias intrapersonal (comparación psicológica: percepción de las necesidades, valores o recompensas esperadas) e interpersonales (comparación que hacen las personas de sí mismos con los demás).

Las teorías de contenido se interesan por describir los aspectos y factores específicos, las necesidades relacionadas con la satisfacción y las consecuencias de la no satisfacción de las necesidades. Las teorías de proceso ponen énfasis en los procesos mentales mediante las cuales la satisfacción y la ejecución del trabajo. Las teorías relacionadas a las discrepancias consideran que la satisfacción depende del grado de conciencia de lo que busca el individuo en su trabajo con lo que realmente consigue en él, a mayor brecha entre ambos menor satisfacción. A continuación se describen las teorías que sustentan esta investigación por estar más relacionadas con la

satisfacción laboral del profesional de enfermería y sus características sociodemográficas y laborales.

Teoría de las necesidades

Maslow, A. (1943, citado por Urbina, 2010) autor de esta teoría, plantea que el ser humano está constituido por un cuerpo físico, sociológico y espiritual y cualquier problema que ocurra en uno de ellos repercute automáticamente sobre los demás, lo que podría ocasionar una insatisfacción. Asimismo, afirma, que el hombre en la medida que satisface sus necesidades básicas o primarias (fisiológicas), otras más elevadas como las secundarias (seguridad, sociales, autoestima y autorrealización) ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles. En el caso del profesional de enfermería éste se sentirá satisfecho y su proceso de cuidado será de calidad en la medida que perciba que ha suplido sus necesidades primarias (27).

Teoría bifactorial de la satisfacción

Herzberg, F. (1968 citado por Urbina, 2010) se basó en los estudios de Maslow, para formular la Teoría de motivación e higiene, conocida también con Teoría bifactorial de la satisfacción; por cuanto plantea que la satisfacción laboral depende principalmente de los factores de motivación y de higiene.

Los factores de motivación o llamado también intrínsecos por involucrar los sentimientos positivos de crecimiento y desarrollo personal, están bajo el control del individuo y se relacionan con las tareas que él realiza en su trabajo y su desempeño, ellos ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción, entre ellos se encuentran los logros, reconocimiento profesional, independencia laboral, necesidades de autorrealización, responsabilidad y promoción.

Este grupo de factores son mucho más profundos y estables y cuando son óptimos provocan la satisfacción en el trabajador; sin embargo, cuando son precarios generan insatisfacción. Tradicionalmente, las tareas y los cargos fueron diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía de la empresa, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad del trabajador, lo cual generó en él un efecto de desmotivación, provocando apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Los factores de higiene o extrínsecos, están relacionados con las condiciones laborales que brinda la empresa a sus trabajadores como: sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación. Cuando son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero,

cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción (35).

Según esta teoría, la relación entre la persona y su trabajo es básica y la actitud ante el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso de la persona; además (36).

Teoría de calidad de la atención de salud

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada (48).

Uno de los pioneros en el estudio de la calidad de atención en salud desde la década de los 80, fue Donabedian, A., quien en base a la Teoría General de Sistemas, formuló el fundamento teórico para evaluar dicha calidad en sus componentes de estructura, proceso y resultado (satisfacción del cliente), pues entre ellos se establece una relación funcional; es decir, una buena estructura aumenta las posibilidades de un buen proceso y a su vez un buen proceso, aumenta las posibilidades de un buen resultado. Asimismo, este autor afirmó que la Calidad de atención en salud es la satisfacción del cliente, el cual puede ser externo (pacientes) e interno, considerándose en este último caso la satisfacción laboral del personal de salud, dentro de los cuales está el profesional de enfermería.

Tomando esta teoría como sustento para esta investigación, la satisfacción laboral fue evaluada considerando los factores intrínsecos y extrínsecos de Herzberg y algunas necesidades básicas de Maslow.

Factores intrínsecos Edad, Estado civil, Grado académico, Formación profesional especializada.

Factores extrínsecos como. Condición laboral, Tiempo de servicio en la Institución, Trabajo adicional a su labor asistencial (37), como parte del Componente de **estructura**.

El componente de **proceso**; estuvo conformado la percepción de la enfermera y otras necesidades secundarias.

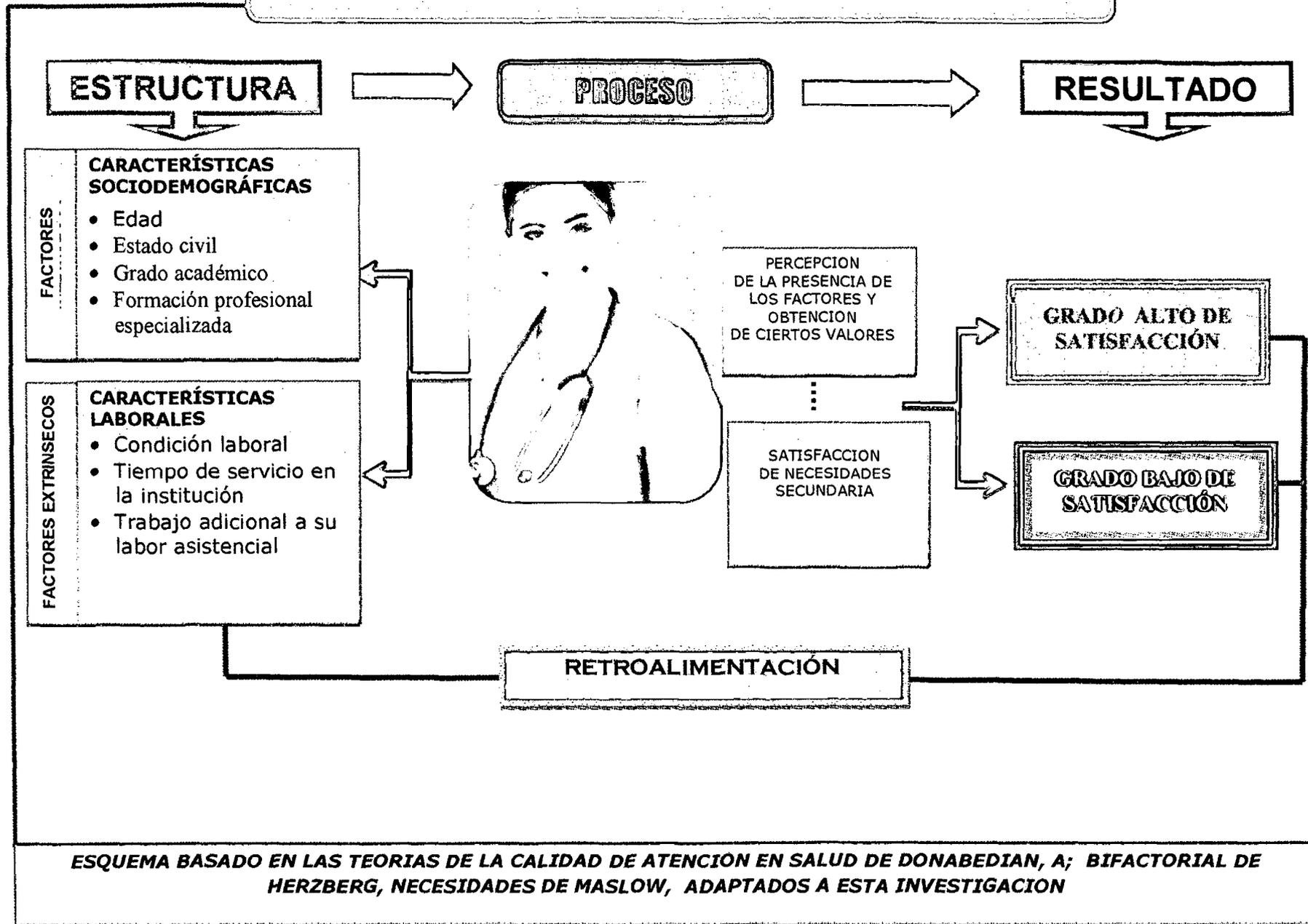
El componente de **resultado** estuvo constituido por el grado de satisfacción laboral alto o bajo, que presenta el profesional de enfermería.

Evaluación de la satisfacción laboral

Al considerar a la satisfacción laboral como una actitud general de un empleado hacia su trabajo, la evaluación que hace el trabajador acerca de su satisfacción implicará la suma de varios elementos de tipo discreto (38).

Aun cuando existen una diversidad de instrumentos para medir la satisfacción laboral, el MINSA, en el marco de los lineamientos de política sectoriales, en diciembre de 2002, elaboró una encuesta para medir la satisfacción laboral de sus trabajadores (cliente interno), en base a un conjunto de estándares e indicadores que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad de los servicios de salud. En este estudio se utilizó el mencionado instrumento para la recolección de los datos (48).

AMBIENTE (HOSPITAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN")



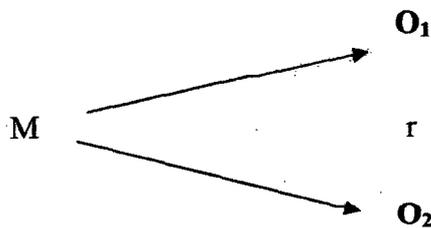
III. Método

3.1 Método de estudio:

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

3.2 Diseño de estudio:

El diseño de estudio fue de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal. Se consideró descriptivo porque se presentó la información sobre relación del grado satisfacción laboral y las características sociodemográficas , laborales, ha sido correlaciona, porque midió el grado de relación entre las variables de estudio; transversal, porque se estudió las variables en un solo momento.



Dónde:

M: Profesional de enfermería

O₁: Satisfacción laboral (variable dependiente)

O₂: Característica sociodemográficas y laborales (variable independiente)

r: Relación entre variables

3.3 Población:

La población estuvo constituido por 48 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios de hospitalización: medicina, cirugía, emergencia, Unidad de cuidados post anestésicos, pediatría, neonatología y unidad de cuidados intensivos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, en el 2014.

3.4 Muestra:

La muestra estuvo conformada por la población censo, las cuales cumplieron con los criterios de inclusión.

3.5 Unidad de análisis:

Profesional de enfermería que labora en los servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, durante el año 2014.

3.6 Marco muestral:

Registro del profesional de enfermería que labora en los servicios de hospitalización del Hospital "Eleazar Guzmán Barrón" de Nuevo Chimbote, durante el año 2014.

3.7 Criterios de inclusión:

- Profesional de enfermería que laboran en uno de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía, emergencia, Unidad de cuidados post anestésicos, pediatría, neonatología y unidad de cuidados intensivos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, que se encuentre en actividad durante el periodo de aplicación del instrumento y que aceptaron participar en el estudio y firmaron el documento de consentimiento informado.

- Profesional con una antigüedad laboral mínima de seis meses en el servicio de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

- Enfermeras (os) que laboren en los servicios de hospitalización, que no tengan cargo administrativo.

3.8 Aspectos éticos:

En esta investigación se consideró los siguientes aspectos éticos, normados por la Comisión de Ética de la Universidad del Santa:

- **Autonomía:** En la investigación se garantizó el pleno respeto a los derechos y libertades fundamentales; por tanto se respetó la decisión de las enfermeras de aceptar o rechazar su participación, brindando su consentimiento informado (Anexo N° 06).

- **Anonimato y confidencialidad:** Los datos fueron recolectados utilizando instrumentos anónimos y únicamente la investigadora conjuntamente con la asesora tuvieron acceso a los mismos; luego de procesar los resultados se eliminaron dichos instrumentos.
- **Beneficencia y no maleficencia:** La investigadora no expuso a experiencias desagradables o peligrosas a los participantes y los resultados obtenidos no fueron usados para emitir críticas o juicios que dañen al profesional y/o institución de salud al que pertenecen; por ello eliminó los riesgos de vulnerabilidad para las enfermeras que participaron en esta investigación.
- **Justicia:** Todos los profesionales de enfermería que participaron del estudio de investigación recibieron un trato igualitario en consideración y respeto, sin diferencias entre ellos.
- **Integridad científica:** En toda la investigación se practicó la honestidad y la veracidad de los resultados, una vez finalizada el estudio se procedió a eliminar las encuestas.
- **Responsabilidad:** La investigadora consideró como deber y responsabilidad tener en consideración las consecuencias de la realización y difusión de la investigación, para los participantes y para la sociedad en general.

3.9 Definición y operacionalización de variables

3.9.1 Variable Dependiente

Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del profesional de enfermería tiene en relación al trabajo que realiza y al entorno laboral al cual pertenece. Esto se produce al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que lo reducen (39) (22) (24).

Definición Operacional:

Las dimensiones y los indicadores de la satisfacción laboral y su valoración están descritos en el anexo 1. El grado de satisfacción se determinó en función al puntaje global, y se consideró lo siguiente:

- Alto grado de satisfacción laboral 69 - 110 puntos.
- Bajo grado de satisfacción laboral 22 - 68 puntos.

3.9.2 Variable Independiente

Características sociodemográficas, laborales

Definición conceptual:

Conjunto de cualidades biológicas, sociales, económicas, culturales y laborales que caracterizan al profesional de enfermería y son más relevantes en relación con la susceptibilidad al desarrollo de la satisfacción laboral; estas son: a) Características sociodemográficas: Sexo, edad, estado civil, grado académico, formación profesional adquirida, tiempo de ejercicio profesional; b) Características laborales: Condición laboral, antigüedad en el servicio en el que labora, trabajos complementarios o paralelos (22) (24)

Definición Operacional:

Características sociodemográficas	
INDICADOR	Escala Medición (nominal)
Sexo: Condición orgánica que distingue al varón de la mujer.	Femenino Masculino
Edad: Tiempo transcurrido y contabilizado en años desde el nacimiento hasta la fecha en que se realiza la entrevista.	20 – 35 años 36 – 59 años Mayor de 60 años
Estado civil: Condición particular de cada participante en relación con los derechos y obligaciones civiles y sentimentales con otra persona	Soltera (o) Casada (o) Conviviente Divorciada(o) Viuda (o)
Grado académico: Distinción que recibió el participante por parte de una institución educativa después de la finalización exitosa de algún programa de estudios	Bachiller Maestro Doctor

Características labores	
INDICADOR	Escala Medición (nominal)
Capacitación en la especialidad: Proceso continuo de aprendizaje, para desarrollar sus habilidades y destrezas para mejorar su desempeño en el servicio.	Si No
Condición laboral: Vínculo laboral entre el profesional y la institución.	Nombrada (o) Contratada (o)
Antigüedad en el servicio de hospitalización: Periodo de tiempo que labora en el servicio de hospitalización	Menos de 1 año 1 – 4 años Más de 5 años
Trabajos adicional al asistencial: Labor que realiza adicionalmente a su labor hospitalaria en forma complementariamente o paralela para otras instituciones.	Docencia Administrativo Empresarial Otros No labor adicional

3.10 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se empleó la técnica de la encuesta para para determinar el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Los datos fueron recolectados mediante la encuesta de satisfacción laboral del personal de salud (anexo 2), elaborada por el MINSA (2001) en diciembre de 2001 (48). la cual lo aplican a nivel nacional en todas las instituciones de salud del MINSA. Dicho instrumento fue adaptado por la autora para el personal de enfermería

de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón. Consta de 22 preguntas, agrupadas en 7 dimensiones, tal como se muestra a continuación:

Dimensiones	Ítems
Trabajo actual	1,2,3,4
Trabajo en general	5,6,7
Interacción con el Jefe inmediato	8,9,10,11,12
Oportunidades de progreso	13,14
Remuneraciones e incentivos	15,16
Interrelación con sus compañeros de trabajo	17,18
Ambiente de trabajo	19,20,21,22

Las respuestas fueron utilizando la escala nominal, como: totalmente de acuerdo con la opinión, mayormente de acuerdo con la opinión, indiferente con la opinión, pocas veces de acuerdo con la opinión y totalmente en desacuerdo, cuya puntuación de cinco a uno respectivamente.

Los datos sociodemográficos como: sexo, edad, estado civil, grado académico más alto, diploma de especialización; y laborales, como: condición laboral, antigüedad en el servicio de hospitalización y trabajo adicional a su labor asistencial, fueron recopilados en una ficha de datos sociodemográficos elaborado por investigadora.

3.10 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez de la encuesta y la ficha sociodemográfica y laboral se dio a través del juicio de tres expertos en estudios de calidad de atención en servicios hospitalarios, dos de los cuales fueron enfermeras y un médico.

La encuesta de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización fue confiable, al tener un alpha de Cronbach de 0,918, calculada en el programa SPSS versión 19.

3.11 Procedimiento para la recolección de datos:

En la ejecución de esta investigación se siguió los siguientes pasos:

- Primero se solicitó la autorización correspondiente a la Dirección del hospital Eleazar Guzmán Barrón para la recolección de datos, por medio de una oficio emitido por la dirección de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa.
- Después la investigadora explicó los objetivos de estudio e importancia del mismo a cada enfermera(o) que formó parte de la muestra, quienes luego de firmar la hoja de consentimiento, desarrollaron la encuesta de

satisfacción laboral y consignaron sus datos sociodemográficos y laborales en la ficha correspondiente, la cual estuvo anexada a la encuesta. Ambas fueron anónimas y autoaplicables. La duración promedio de aplicación fue de 20 minutos y se respetó principios éticos.

3.12 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos:

El procesamiento y análisis estadístico se realizó mediante la clasificación, ordenamiento y codificación de datos mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 19.0.

Descriptivo: Los resultados han sido presentados en figuras y tablas, con cifras absolutas y relativas.

Inferencia: Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba estadística de independencia de criterios (Chi^2) para determinar la relación entre las variables de estudio.

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

Tabla 01

Grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los Servicios de hospitalización del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

SATISFACCIÓN LABORAL	<i>f_i</i>	<i>H_i</i>
ALTO	26	54,2
BAJO	22	45,8
TOTAL	48	100,0

Satisfacción laboral

Satisfacción laboral

■ ALTO ■ BAJO

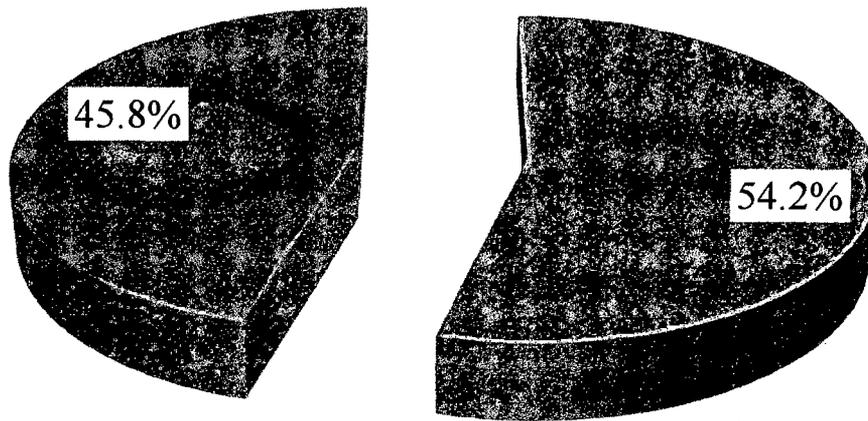
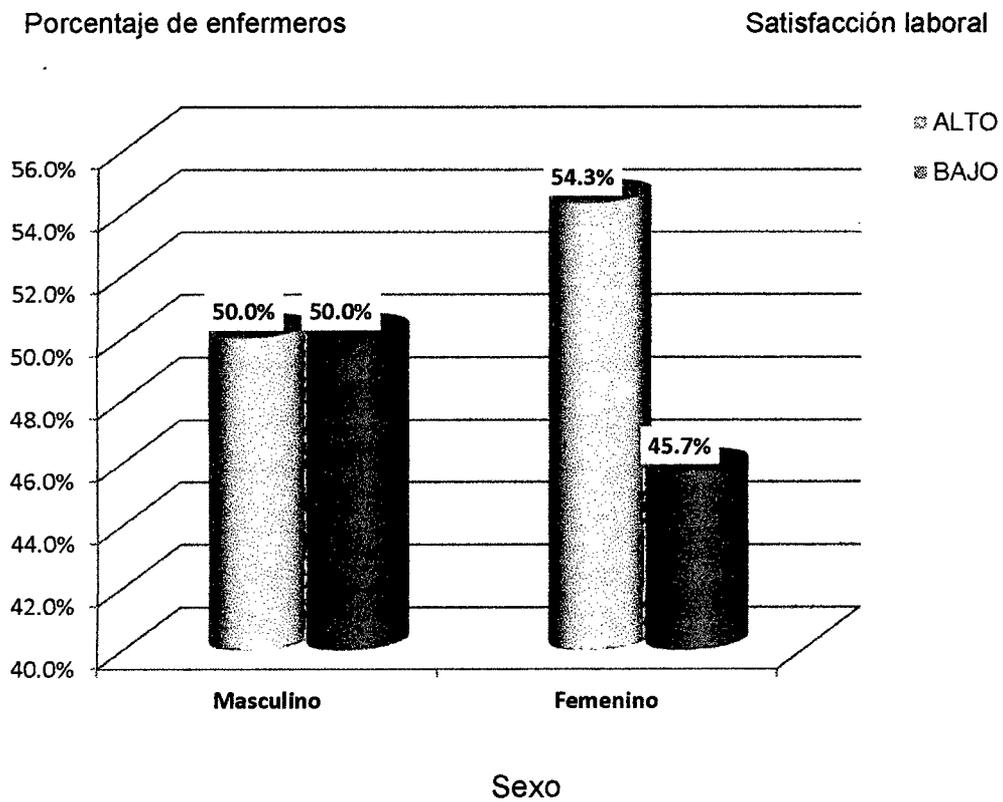


Figura 1. Satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Tabla 2

Satisfacción laboral y características sociodemográficas del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2014

FACTORES DEMOGRAFICOS	SATISFACCION LABORAL					
	ALTO		BAJO		Total	
	<i>f_i</i>	<i>h_i</i>	<i>f_i</i>	<i>h_i</i>	<i>f_i</i>	<i>h_i</i>
Total	26	54,2%	22	45,8%	48	100,0%
SEXO						
Masculino	1	50,0%	1	50,0%	2	4,2%
Femenino	25	54,3%	21	45,7%	46	95,8%
X ² 0,015 gl: 1 p: 0,904						
EDAD						
20-35 años	8	80,0%	2	20,0%	10	20,8 %
36-59 años	11	35,5%	20	64,5%	31	64,6%
Mayor de 60 años	7	100,0%	0	0,0%	7	14,6%
X ² 12,970 ^a gl: 2 p: 0,002 (SIGNIFICATIVO)						
ESTADO CIVIL						
Soltera	8	66,7%	4	33,3%	12	25,0%
Casada	13	46,4%	15	53,6%	28	58,3%
Conviviente	3	75,0%	1	25,0%	4	8,3%
Viuda	2	100,0%	0	0,0%	2	4,2%
Divorciado	0	0,0%	2	100,0%	2	4,2%
X ² 6,186 ^a gl: 4 p: 0,186						
GRADO ACADEMICO						
Bachiller	10	38,5%	16	61,5%	26	54,2%
Maestría	15	71,4%	6	28,6%	21	43,8%
Doctorado	1	100,0%	0	0,0%	1	2,0%
X ² 5,950 ^a gl: 2 p: 0,051						
FORMACION PROFESIONAL ESPECIALIZADA						
Si	22	53,7%	19	46,3%	41	85,4
No	4	57,1%	3	42,9%	7	14,6
X ² 0,029 ^a gl: 1 p: 0,864						

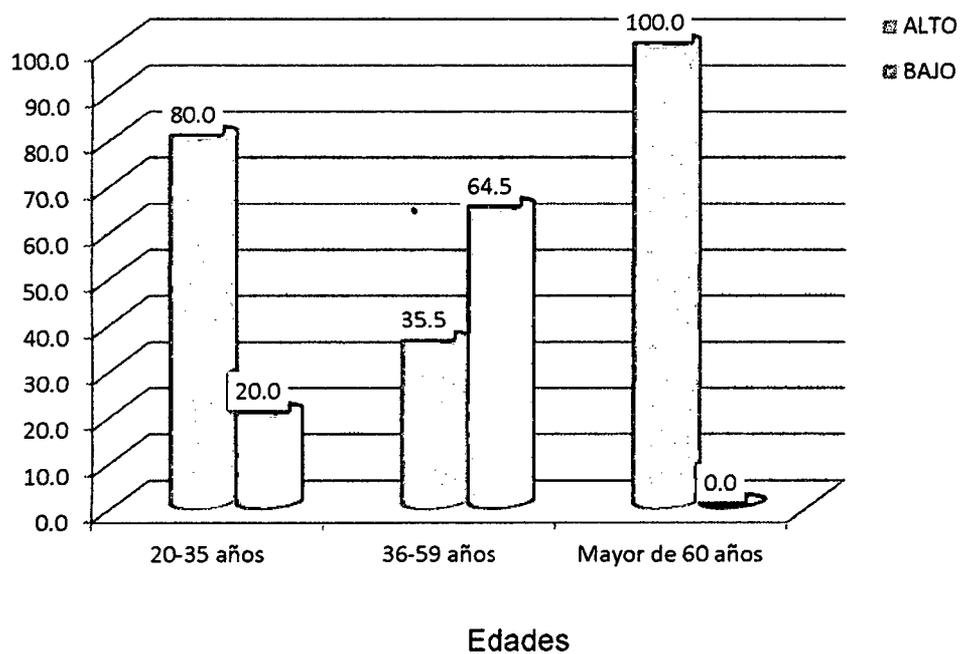


$\chi^2: 0,015$ gl: 1 $p = 0,904 > 0.05$ (No significativo)

Figura 2. Satisfacción laboral y sexo del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral

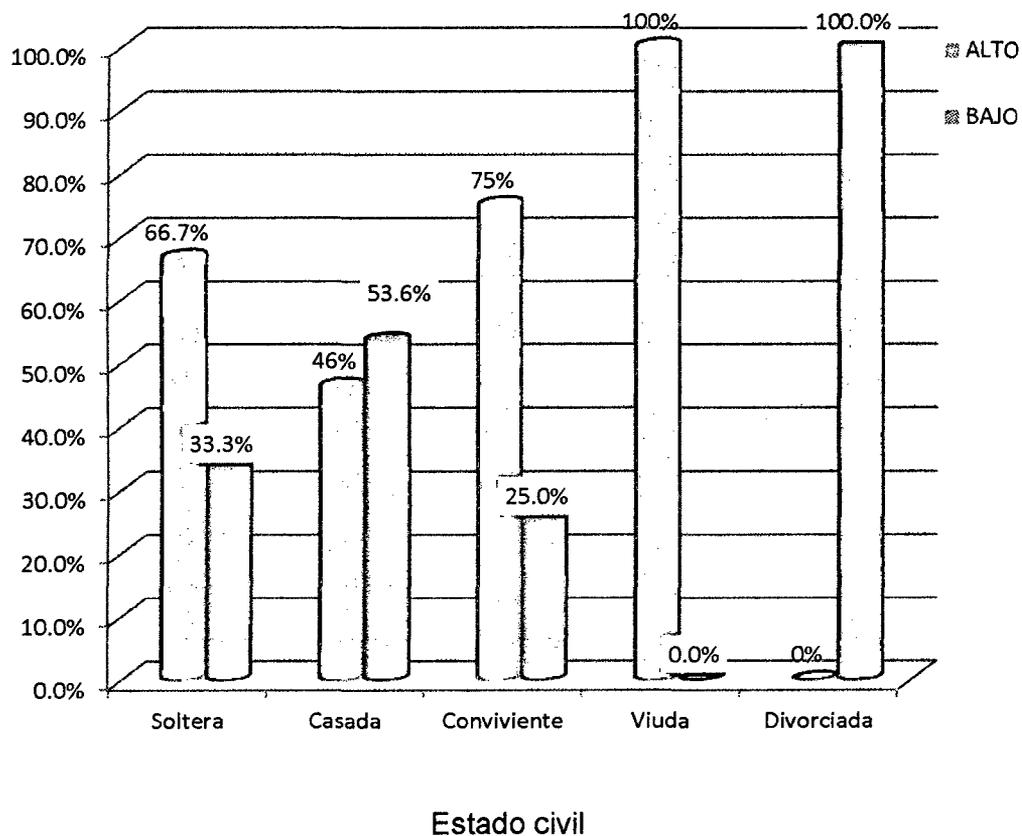


χ^2 : 12,970 gl: 2 $p = 0,002 < 0.05$ (significativo)

Figura 3. Satisfacción laboral y edad del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral

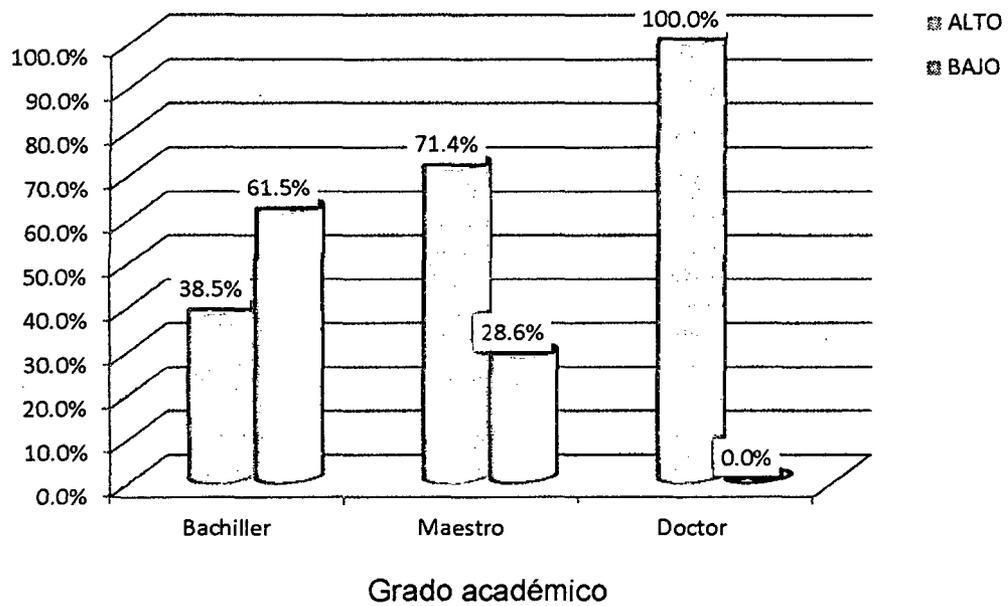


$\chi^2: 6,186$ gl: 4 $p=0,186 > 0.05$ (No significativo)

Figura 4. Satisfacción laboral y estado civil del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral

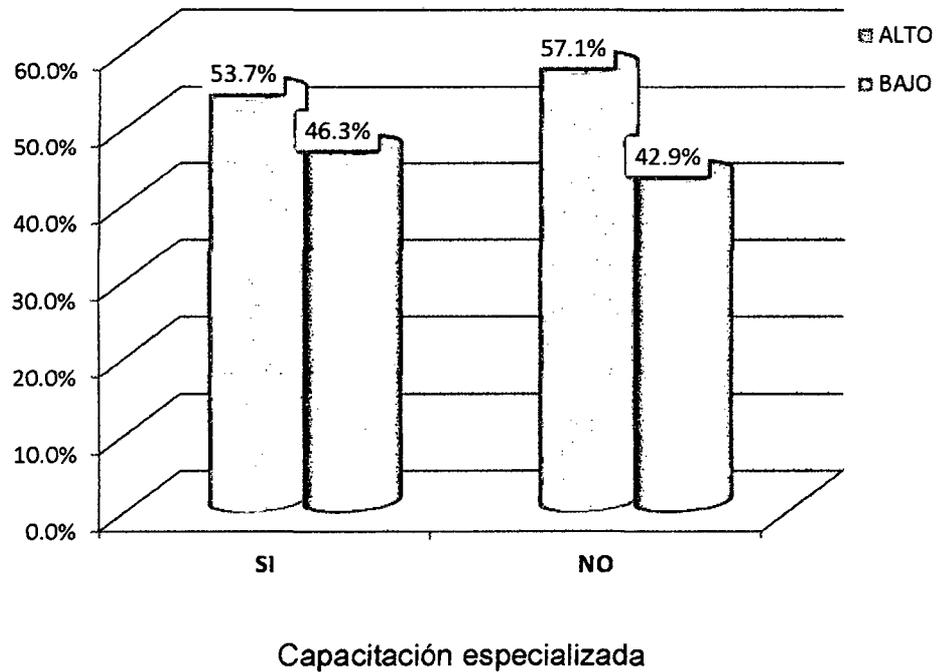


χ^2 : 5,950 gl: 2 $p = 0,051 > 0.05$ (No significativo)

Figura 5. Satisfacción laboral y grado académico del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral



χ^2 : 0,029 gl: 1 p = 0,864 > 0.05 (No significativo)

Figura 6. Satisfacción laboral y capacitación especializada del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

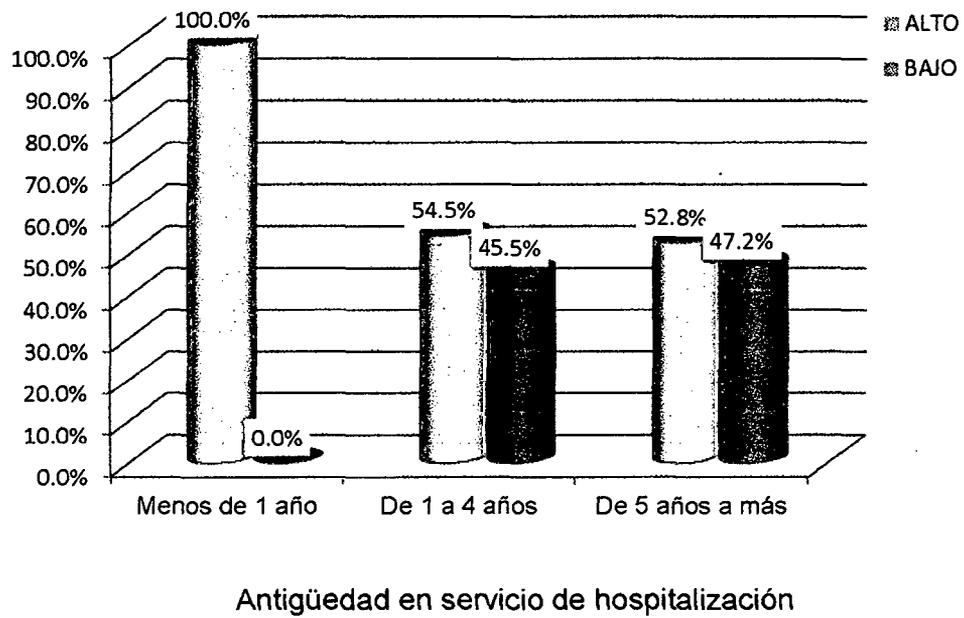
Tabla 3

Satisfacción laboral y características laborales del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2014

FACTORES LABORALES	SATISFACCION LABORAL				Total	
	ALTO		BAJO		N	%
	N	%	N	%		
Total	26	54,2%	22	45,8%	48	100,0%
CONDICION LABORAL						
Nombrado	18	54,5%	15	45,5%	33	68,8%
Contrato	8	53,3%	7	46,7%	15	31,2%
X^2 0,006 ^a gl: 1 P: 0,938						
TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCION						
Menos de 1 año	1	100,0%	0	0,0%	1	2,1%
De 1 a 4 años	6	54,5%	5	45,5%	11	22,9%
De 5 años a más	19	52,8%	17	47,2%	36	75,0%
X^2 0,875 gl: 2 p: 0,646						
TRABAJO ADICIONAL						
Docente	9	60,0%	6	40,0%	15	31,2%
Administrativo	2	100,0%	0	0,0%	2	4,3%
Empresarial	0	0,0%	1	100,0%	1	2,1%
Otros	10	66,7%	5	33,3%	15	31,2%
No trabajo adicional	5	33,3%	10	66,7%	15	31,2%
X^2 6,646 gl: 4 P: 0,156						

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral

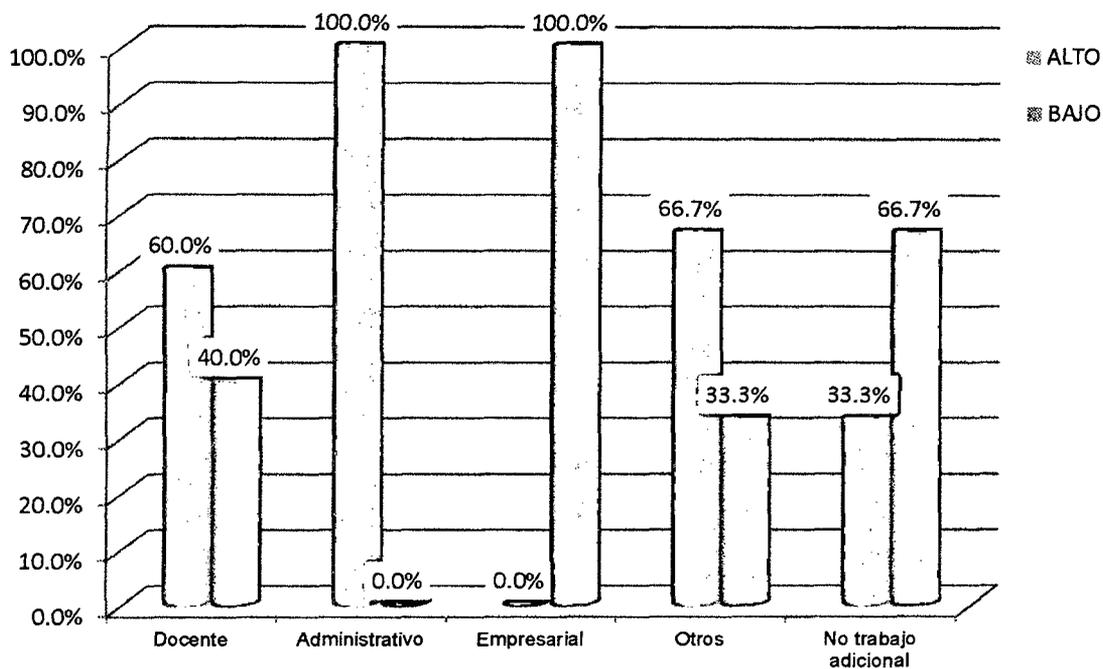


$X^2: 0,875$ gl: 2 $p = 0,646 > 0.05$ (No significativo)

Figura 7. Satisfacción laboral y antigüedad en el servicio de hospitalización del profesional de enfermería del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral



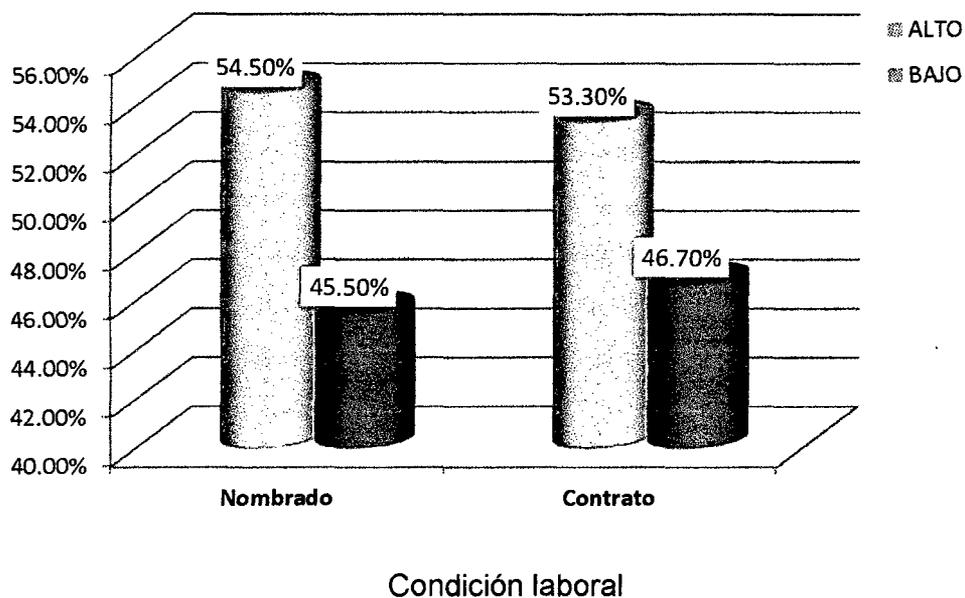
Trabajo adicional

$X^2: 6,646$ gl: 4 $p = 0,156 > 0,05$ (No significativo)

Figura 8. Satisfacción laboral y trabajo adicional del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Porcentaje de enfermeros

Satisfacción laboral



$X^2: 0,006$ gl: 1 $p = 0,938 > 0.05$ (No significativo)

Figura 9. Satisfacción laboral y condición laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

4.2 Análisis y Discusión

La satisfacción laboral es interpretada por la mayoría de los autores como un estado emocional o conjunto de sentimientos, resultado de una evaluación cognitiva que el trabajador realiza al comparar su realidad laboral cotidiana con sus expectativas, motivaciones y necesidades personales, sí estas han sido satisfechas la persona experimenta bienestar o satisfacción laboral o por el contrario vivenciará insatisfacción (41) (42) (43); tal como se pudo observar en este estudio donde en la **tabla 1** , que 54,2% de las(os) enfermeras(os) presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,8% un bajo grado (**Figura 1**); esto último es semejante a lo reportado Zapata, M. y Alcaraz, G. (2012) quienes encontraron que el 52,3% de las enfermeras de sala de hospitalización estuvieron insatisfechas (13). Por otro lado, Monteza, N. (2010) encontró que el 35% de enfermeras estaban medianamente satisfechas y que el clima laboral influyó en su satisfacción (25).

Asimismo, diversos investigadores han reportado que el grado o nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería varía según el género, la edad, el grado académico, la especialidad y otras característica sociodemográficas del referido profesional; así se tiene por ejemplo, Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013) reportaron que las mujeres mostraron niveles más elevados de satisfacción, debido a la feminización de todas las profesiones sanitarias, especialmente la de enfermería (11); este resultado es semejante al encontrado en este estudio,

donde el 54,3% de enfermeras presentaron un grado alto de satisfacción frente al 50,0% de enfermeros; ambas variables no tuvieron relación significativa ($p = 0,904 > 0.05$), tal como se observa en la **Tabla 1** y en la **Figura 2**; la inexistencia de relación entre ambas variables posiblemente se deba a que el profesional femenino presenta expectativas similares al de sus compañeros dentro de su contexto laboral, no habiendo diferencias ni preferencias en las actividades laborales.

Igualmente, Jaramillo, D. y Mendoza, M. (2011) encontraron que el 72% del personal de enfermería que expresaron satisfacción laboral fueron del sexo femenino y 28% del masculino (17). Por el contrario, los resultados de Cifuentes, J. (2012) indicaron que las enfermeras tuvieron mayor insatisfacción en relación a los hombres (14), este resultado también fue semejante al reportado por Bobbio y Ramos (2010) al encontrar que el 52,0% de enfermeras de sexo femenino de un hospital nacional de Lima, presentaron un nivel bajo de satisfacción laboral (24).

En cuanto a la satisfacción laboral según la edad del profesional de enfermería, en la **Tabla 1** se observa que existe una relación significativa entre ambas ($p = 0,002 < 0.05$), tal como lo reportó Cifuentes, J. (2012) en su estudio de satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de Colombia. Asimismo, en la **Figura 3** se observa que el 100% de las enfermeras mayores de 60 años y el 80% de 20 a 35 años de edad presentaron un grado alto de satisfacción laboral, por el contrario el 64,5%

de las enfermeras de 36 a 59 años de edad presentó un grado bajo de satisfacción. Estos resultados difieren a los de Jaramillo, D. y Mendoza, M. (2011) quienes encontraron que el 40,0% de enfermeras (os) entre 29 a 35 años y 24,0% entre 21 a 28 años estuvieron satisfechos (17).

Respecto al grado de satisfacción laboral y el estado civil del profesional de enfermería, en la **Tabla 1** se observa que ambas variables no presentan relación significativa ($p = 0,186 > 0,05$) en la **figura 4** el mayor porcentaje de enfermeras con alto grado de satisfacción laboral son viudas (100%), convivientes (75%) y solteras (66,7%); a diferencia de las divorciadas quienes el 100% presenta un grado bajo de satisfacción laboral. Según Cifuentes (2012) las puntuaciones de satisfacción laboral pueden ser similares entre las distintas categorías de estado civil de las enfermeras de un hospital, ambas variables no se relacionan significativamente

($p = 0,159$) semejante a lo encontrado en este estudio (14).

Referente al grado de satisfacción laboral y el grado académico del profesional de enfermería, estos no guardan relación significativa ($p: 0,051 > 0.05$), según se observa en la **Tabla 1**; este resultado también es semejante a lo reportado por Cifuentes, J. (2012) (14). Además, en la **Figura 5** se muestra que el 50% de las enfermeras con grado de académico de maestría y/o Doctorado presenta un grado alto de satisfacción laboral, a diferencia de las enfermeras con grado de bachiller que en un 61,5% presentan un grado bajo de satisfacción laboral; esto

corroborar lo afirmado por Hernández, J., Rondón, R., Ariza, N. y Manrique, L. (2010), quienes indicaron que la satisfacción laboral se incrementa en la medida que la enfermera (o) alcanza un mayor grado académico, el cual le proporciona mayor seguridad (18); pues el incremento del conocimiento influye positivamente en sus capacidades profesionales y en su calidad de atención.

Además Urbina, M. y Luna Victoria, F. (2009), indican que un mayor grado académico redundar en un mayor reconocimiento social y del equipo de salud. Asimismo, refieren que el incremento de capacitación incide positivamente en las posibilidades de promoción, superación y en un incremento de la remuneración, recibida por la actividad que se realiza (27), lo cual conlleva a sentirse más satisfecha laboralmente. Sin embargo, en la práctica en muchas instituciones del Ministerio de salud, los profesionales con alto grado académico o con formación especializada perciben un salario igual a los que tienen el grado académico de bachilleres o no cuentan con diploma de especialidad, y los cargos directivos mayormente se asignan por consignas política, causando esto insatisfacción laboral en un determinado porcentaje de profesionales, tal como se encontró en este estudio, donde el 53,7% de enfermeras con especialidad y el 57,1% sin especialidad presentaron un grado alto de satisfacción laboral (**Figura 6**). Asimismo, en la **Tabla 1** se observa que el grado de satisfacción laboral no tiene relación con la formación profesional especializada ($p = 0,864$; $p > 0.05$).

De Sousa (2010) manifiesta que, para la formación de competencias, las instituciones de salud deben fomentar la motivación, capacitación, entrenamiento y desarrollo de su personal, para la superación profesional y personal de ellos (3).

Bajo este contexto, la capacitación representa en sí misma el recurso más importante con que cuentan las instituciones de salud, para la formación y actualización de sus profesionales y por consiguiente la satisfacción de los mismos. La capacitación debe enfrentar la innovación y los cambios tecnológicos de manera competente para garantizar el logro de las metas organizacionales de acuerdo con los valores y objetivos de la institución (4). Por ello, busca mejorar las habilidades e incrementar conocimientos en áreas específicas, para cambiar actitudes con el fin de generar personas proactivas. Por lo tanto, todo personal de salud, en el ejercicio de su profesión, debe estar en capacitación continua (5).

En cuanto al grado de satisfacción laboral y la antigüedad en el servicio de hospitalización, en la **Figura 7** se observa que a menos tiempo de servicio mayor porcentaje de enfermeras con alto grado de satisfacción laboral; además en la **Tabla 2** se observa que no existe relación significativa entre ambas variables ($p = 0,646 > 0.05$); tal como lo reportó Bobbio y Ramos (2010) en su estudio sobre Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima ($p = 0.293 > 0.05$) (24).

Según Borges y et al (2011) el tiempo de servicio es un estimulante para la satisfacción laboral y también un inhibidor (16).

En este estudio también se encontró que el grado de satisfacción laboral y el trabajo adicional a la labor asistencial, no presenta relación significativa ($p = 0,156 > 0.05$) según se observa en la **Tabla 2**; igualmente en la **Figura 8**, se tiene que el 100% de enfermeras (os) que laboran adicionalmente como administrativas (os) tuvieron un grado alto de satisfacción laboral, seguido de las que están involucradas en otras actividades (66,7%) y de las docentes (60%), a diferencia de las enfermeras empresarias que el 100.0% presentó un grado bajo de satisfacción laboral.

La labor administrativa acarrea un gran responsabilidad y ejerce un impacto positivo sobre otras personas; el profesional de enfermería puede abordar una determinada problemática y discutir las con directivos de institución de salud; de igual manera, la labor docente le permite al profesional de enfermería impartir sus experiencia hospitalarias y ayudar en la formación de nuevos profesionales, esta interacción de crecimiento y aprendizaje mutuo permite al profesional de enfermería percibir un alto grado de satisfacción laboral. Por otro lado, la labor empresarial, por ser compleja y no estar involucrada en el ámbito médico y/o asistencial podría llevar al profesional de enfermería a una sobrecarga laboral y por ende a una insatisfacción laboral.

En la **Tabla 2**, también se observa que el grado de satisfacción laboral y la condición laboral del profesional de enfermería no guardan relación significativa ($p = 0,938; >0.05$), y en la **Figura 9** se tiene que el 54,5% de enfermeras nombradas y 53,3% de contratadas presentaron un grado alto de satisfacción. Al respecto, se tiene que en el Perú un alto porcentaje de profesionales de salud están bajo el régimen de contratación de quinta categoría: y cuarta categoría (CAS) (10) además de los contratos por medio de los CLAS; esta heterogeneidad de alternativas contribuye a la generación y acentuación de la inequidad de las retribuciones económicas y por consiguiente a la insatisfacción laboral, tal como afirmó Urbina, M. y Luna Victoria, F (2009) (27). Asimismo, Herzberg (citado por Iriarte, 2011) indica que la condición laboral es un factor extrínseco que puede producir insatisfacción en los empleados, cuando estos son pésimos o precarios (15).

Sin embargo, a pesar que la mayoría de enfermeras en el Perú no tiene estabilidad laboral y continuamente están en pie de lucha (37) (38), ellas se sienten satisfechas con el rol que cumple en la atención directa al paciente, por la formación humanística que tienen. Asimismo, Borges, Alves y De Souza (2011) indican que a pesar de las quejas sobre el bajo salario y condición laboral, dichos componentes no son la principal causa de insatisfacción de las enfermeras latinoamericanas (16).

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- ❖ El 54,2% de las enfermeras presentó un alto grado de satisfacción laboral y el 45,8% un bajo grado.

- ❖ La satisfacción laboral del enfermero (a) se relacionó significativamente con la característica sociodemográfica: edad $p = 0,002 < 0.05$, mas no con el sexo, estado civil, grado académico y capacitación especializada.

- ❖ La satisfacción laboral del enfermero (a) no se relacionó significativamente con las características laborales antigüedad en el servicio, trabajo adicional y condición laboral.

5.2 Recomendaciones

Considerando los resultados obtenidos en este estudio, se recomienda lo siguiente:

- ❖ Que la institución de salud planifique y apliquen un plan de mejora tomando en cuenta los factores de la satisfacción laboral encontrados deficientes en este estudio, para lograr el desarrollo personal y profesional de la enfermera, incentivando la comunicación, reconocimiento, respeto, incentivos y estímulos, los cuales generan mayor satisfacción laboral.

- ❖ Que las instituciones formadoras realicen foros y programas que fomenten la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los diferentes ámbitos laborales.

- ❖ Que realicen otras investigaciones considerando más factores que influenciar en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

VI. Referencias

1. **Molina, J., Avalos, F., Valderrama, L. y Uribe, A. (2009).** Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Investigación y educación en enfermería*, 27, 218-225.
2. **Organización Mundial de La Salud. (2000).** Relaciones laborales en el sector salud: Fuentes de información y métodos de análisis. Quito: OPS/OMS.
3. **De Sousa, M. (2010).** Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias. (Consultado el 8 de mayo de 2014)
Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/annecentrena.htm>
4. **Zubizarreta, E. (2000).** La educación avanzada en enfermería. Realidad y desafíos. *Rev Cubana Educ Med Super*, 14(3), 236-47
5. **Cadena, J., Olvera, S., Pérez, M., Balseiro, C, y Matus, R. (2012).** Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 9(3), 15-24

6. **Jiménez, L., y et al . (1996).** Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Revista Cubana Salud Pública, 22(1), 37-43
7. **Flores, J. (1998).** Estudio comparativo en la relación existente entre satisfacción Laboral, la tumicidad y el estrés Laboral. publicación institucional de ibermutuamu 1(1),1-9
8. **Olivares, J., y et al. (2006).** Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Revista Estomatológica Herediana, 16 (1), 21-25.
9. **Caballero, R. (2002).** El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Revista de currículo y formación del profesorado. (Consultado el 15 de mayo de 2012) Disponible en: <http://www.ugr.es/recfpro/rev61COL5.pdf>
10. **Muñoz, U. et al. (2011).** Migración de enfermeras. Área de América del Sur. 8. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C: Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.
11. **Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013).** Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev. Latino-Am. Enfermagem, nov.-dic. 2013;21(6):1314-20

12. **Hernández, M., Nava, G. y Pérez, T. (2012).** Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* 9 (9) 1 enero-marzo
13. **Zapata, M., y Alcaraz, L. (2012).** Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos. Un sentimiento ambivalente *Investigación y Educación en Enfermería. Universidad de Antioquia Medellín*, 30(2), 178-187.
14. **Cifuentes, J. (2012).** Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis para optar el título de Magíster en enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá
15. **Iriarte, L. (2011).** Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra . Universidad Pública de Navarra: España.
16. **Borges, M., Alves, M., y Souza, P. (2011).** Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19 (4).1-10
17. **Jaramillo, D. y Mendoza, M. (2011).** al investigar la "Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital (IVSS) Héctor Nouel Joubert. Ciudad Bolívar-Segundo período

2010". Tesis para optar el título de licenciado (a) en enfermería.
Universidad del Oriente Núcleo Bolívar. Bolívar.

18. **Hernández, J., Rondón, R., Ariza, N. y Manrique, L (2010).** Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soatá. *Rev.salud.hist.sanid.5 (2).* 1-5.
19. **Rufaza, M., Madrigal, M. y Velandrino, A. (2008).** Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria, 22(5), 434-442.*
20. **Ríos, R. y Godoy, F. (2008).** Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de Urgencias. *Revista de Enfermería Clínica. 1(1), 15-23.*
21. **García, M., y Martínez, M. (2007).** Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc, XV(2), 63-72.*
22. **Ponce, J., Reyes, H., y Ponce, G. (2006).** Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta Especialidad. *Rev Enferm IMSS 2006; 14 (2): 65-73.*
23. **Briseño, E. et al. (2005).** Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista Electrónica de Medicina Intensiva Artículo especial N° 30. Vol 5:4, Argentina.*

24. **Bobbio, L. y Ramos, W. (2010).** Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima - Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133-138.
25. **Monteza, N. (2010).** Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010. Tesis obtener el grado académico de Magister. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo.
26. **Pasapera, C. (2009).** Grado de satisfacción laboral y su relación con el nivel de estrés en el personal de enfermería del hospital II EsSalud. Tesis de segunda especialidad en enfermería con en mención Enfermería Adulto en situaciones Críticas. Universidad Nacional de Trujillo, Talara, Perú.
27. **Urbina, M. y Luna Victoria, F (2009).** Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras hospital regional docente de Trujillo. Tesis de para optar el grado academico de doctor en ciencias de enfermería. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
28. **Vásquez, S. (2006).** Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

29. **Chávez, A. (2005).** Grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales frente a la motivación extrínseca que brindan las enfermeras administrativas en el Hospital Regional de Pucallpa. Tesis para optar el grado de especialista en administración y gerencia en servicios de salud. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa.
30. **Amaya, N. y Santa María, D. (2012).** Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital de Apoyo La Caleta. Chimbote. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa, Chimbote.
31. **Grupo de cuidado. (S/F).** Dimensiones del Cuidado. Facultad de Enfermería. Colombia : Editorial Unibiblos.
32. **Zambrano, G. (2006).** Estresores en las unidades de cuidado intensivo Aquichan. Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 6(1), 156-159
33. **Moreno, M., Peris, J. y Gonzáles, T. (2001).** Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid. Edit. Prentice Hall.
34. **Colegio de Enfermeros del Perú. (2008).** Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Perú: Consejo Nacional de Enfermeros del Perú.

35. **Cantera, J. (2012).** Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos. Gabinete Técnico Provincial Cantabria España. (Consultado el 20 de abril de 2014) Disponible en: http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1031311
36. **Núñez, G., Estévez, P. y Marrero, C. (2007).** Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. GacSanit.
37. **Radio Programas del Perú (2014).** Consejo Nacional de Enfermeras protesta por mejores condiciones de trabajo. 2015, Vols. (Consultado el 8 de mayo de 2014) Disponible en: http://www.rpp.com.pe/2013-04-05-consejo-nacional-de-enfermeras-protesta-por-mejores-condiciones-de-trabajo-noticia_582762.html.
38. **El Comercio. (2013).** *Sueldo de enfermeras: así quedaron los montos tras acuerdo con el MINSA.* (Consultado el 8 de mayo de 2014) Disponible en: <http://elcomercio.pe/politica/gobierno/antes-despues-remuneracion-enfermeras-acuerdo-minsa-noticia-1615353> : s.n.,
39. **Locker, D. (1996).** Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community Dent. Oral Epidemiol, XXIV(2), 133-137.

40. **Muchinsky, P.(1993)** Psicología aplicada a la trabajo. Bilbao. Desclée de Brouwer, S.A.
41. **Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn, R. (2005).** Comportamiento Organizacional . México : Limusa Wiley.
42. **Durán, A., Extremera, N., Montalbán, M. y Rey, L. (2005).** Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones , 145-158.
43. **Diego, R., Diego, J. y Olivar, S. (2001).** Job satisfaction in banking workers. Psicothema, 13(4), 629 – 635.
44. **Robbins, S. (2005).** Administración. Octava. México: Prentice Hall.
45. **Paredes, R. (2006).** Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del hospital Dr. Pedro Emilio Carrillo. Tesis para optar al grado de especialista en gerencia de servicios de Salud. Universidad Católica Andrés Bello. Valera. Venezuela.
46. **Davis, K., y Newstrom, J. (1999).** Comportamiento humano en el trabajo. s.l : Mc Graw Hill.

47. **Herzberg, F, Mauser, B y Synderman, N. (1959).** La motivación para trabajar. Nueva York: Ed Wiles.
48. **Ministerio de Salud. (2002).** Encuesta de satisfacción del personal de salud. (Consultado el 15 de abril de 2014) Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.

ANEXO 1. Matriz de consistencia de la operacionalización de la satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Item	Escala de medición	Valoración Grado de satisfacción laboral
Satisfacción Laboral	Trabajo actual: Lugar o área donde cumple con su labor asignada	Claridad de los objetivos y responsabilidades laborales	Encuesta de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2014	1	Totalmente de acuerdo con la opinión	Alto: 13 - 20 puntos Bajo: 4 - 12 puntos
		Organización del trabajo en el servicio		2		
		Desarrollo de habilidades		3		
		Información oportuna y adecuada del desempeño		4		
	Trabajo en general: Labor que demanda los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento.	Adaptación a las condiciones de trabajo		5	Mayormente de acuerdo con la opinión	Alto: 10 – 15 puntos Bajo: 3 - 9 puntos
		Disponibilidad de recursos e instrumentos		6		
		Satisfacción en el trabajo que desempeña		7		
	Interacción con el jefe inmediato: Relación recíproca del trabajador con el jefe en términos de líder - colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.	Reconocimiento del trabajo		8	Indiferente a la opinión	Alto: 16 – 25 puntos Bajo: 5 - 15 puntos
		Solución manera creativa e innovadora de los problemas por los directivos		9		
		Dominio técnico y conocimientos de funciones de los directivos y jefes		10		
		Toman de decisiones con participación conjunta de directivos y trabajadores		11		

	Información oportuna	12	<p>acuerdo con la opinión</p> <p>Totalmente en desacuerdo con la opinión</p>	
Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar el trabajador para superarse o acceder a otro nivel laboral, expectativas de capacitación y desarrollo	Oportunidad de capacitación para el desarrollo profesional	13		Alto: 7 – 10 puntos
	Oportunidad de capacitación para el desarrollo humano.	14		Bajo: 2 - 6 puntos
Remuneraciones e incentivos: Pago u otros reconocimientos que recibe el trabajador por el tiempo que desarrolla sus labores asignadas.	Remuneración equitativa al trabajo	15		
	Preocupación de la institución por la necesidades del personal	16		Alto: 7 – 10 puntos Bajo: 2 - 6 puntos
Interrelación con sus compañeros de trabajo: Interacción recíproca entre compañeros de trabajo.	Apoyo entre compañeros de trabajo	17		Alto: 7 – 10 puntos
	Procedimientos para resolver reclamos	18		Bajo: 2 - 6 puntos
Ambiente de trabajo: Entorno que rodea al trabajador que incide en el trabajo dentro del servicio	Claridad y transparencia de las políticas y normas	19		Alto: 13 – 20 puntos
	Trato adecuado al trabajador	20		
	Libertad de opinión y expresión	21		Bajo: 4 - 12 puntos
	Identidad con la institución	22		
				<p>Satisfacción laboral global: Alto: 69 -110 puntos Bajo: 22 - 68 puntos</p>

Anexo 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA Y LABORAL DEL PROFESIONALES DE
ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL
ELEAZAR GUSMAN BARRON. 2014**

CODIGO

Estimada(o) enfermera (o).

Este instrumento es confidencial y anónimo y ha sido diseñado con el propósito de recopilar información sobre algunas de sus características sociodemográficas y laborales.

El desarrollo de este instrumento solo le tomará unos minutos, por lo que no deje de contestar ninguno de los ítems planteados.

La investigadora agradece anticipadamente su apoyo

INSTRUCCIONES.

Antes de responder la pregunta lea cuidadosamente los enunciados y reflexione; luego elija una opción que mejor describa su experiencia personal, responda la totalidad de los ítems con sinceridad y precisión, en caso de tener alguna duda consulte con la investigadora.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente para cada ítem.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

a. Sexo

- 1. Masculino
- 2. Femenino

b. Edad

- 1. 20 -35 años
- 2. 36 – 59 años
- 3. Mayor de 60 años

b. Estado civil

- 1. Soltera
- 2. Casada
- 3. Conviviente
- 4. Viuda (o)
- 5. Divorciada (o)

c. Grado académico más alto obtenido

- 1. Bachiller
- 2. Maestría
- 3. Doctorado

d. Capacitación en la especialidad del servicio en que trabaja

- ❖ Si
- 2. No

e. Condición laboral

- 1. Nombrada (o)
- 2. Contratada (o)

f. Antigüedad en el servicio de hospitalización

- 1. Menos de 1 año
- 2. De 1 a 4 años
- 3. De 5 años a más

g. Trabajo adicional a su labor asistencial:

- 1. Docente
- 2. Administrativo
- 3. Empresaria (o) :
- 4. Otros
- 5. No labor adicional

Anexo 3

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRON, 2014

CODIGO

Estimada (o) enfermera (o).

Este instrumento es confidencial y anónimo y ha sido diseñado con el propósito de recopilar información sobre un estudio que se está realizando sobre Satisfacción laboral

El desarrollo de este instrumento solo le tomará unos minutos, por lo que no deje de contestar ninguno de los ítems planteados.

La investigadora agradece anticipadamente su apoyo

INSTRUCCIONES.

Antes de responder la pregunta lea cuidadosamente los enunciados y reflexione; luego elija una de las 5 opciones de la escala de respuestas que mejor describa su experiencia personal, responda la totalidad de los ítems con sinceridad y precisión, en caso de tener alguna duda consulte con la encuestadora. El instrumento por ser anónimo, no deberá firmar ni colocar su nombre o seudónimo.

I. SATISFACCION LABORAL ESCALA DE RESPUESTAS

ALTAMENTE EN DESACUERDO	LEVEMENTE EN DESACUERDO	INDIFERENTE	MODERADAMENTE DE ACUERDO	ALTAMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece mi servicio de hospitalización en el hospital.	5	4	3	2	1
6	El hospital me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en mi servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecha(o) con mi mi	5	4	3	2	1

	servicio de hospitalización.					
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras del servicio de hospitalización	5	4	3	2	1
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del hospital hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo del servicio de hospitalización y de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral en mi servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo en mi servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal del servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores del servicio de hospitalización.	5	4	3	2	1
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal del servicio de hospitalización y de de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de mi servicio de hospitalización y del hospital es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

ANEXO 4

Dimensiones de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Dimensiones de satisfacción laboral	Profesional de enfermería	
	Nº	%
Trabajo actual		
Alta satisfacción	43	89,6
Baja satisfacción	5	10,4
Trabajo en general		
Alta satisfacción	39	81,3
Baja satisfacción	9	18,8
Ambiente de trabajo		
Alta satisfacción	26	54,2
Baja satisfacción	22	45,8
Oportunidades de progreso		
Alta satisfacción	23	47,9
Baja satisfacción	25	52,1
Interrelación con sus compañeros de trabajo		
Alta Satisfacción	23	47,9
Baja Satisfacción	25	52,1
Interacción con el Jefe inmediato		
Alta Satisfacción	22	45,8
Baja Satisfacción	26	54,2
Remuneraciones e incentivos		
Alta Satisfacción	15	31,3
Baja Satisfacción	33	68,8
Total	48	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral del profesional de enfermería de servicios hospitalización. Adaptado de encuesta de satisfacción de persona de salud del MINSA.

ANEXO 5

Satisfacción laboral del profesional de enfermería según servicios de hospitalización del hospital Eleazar Guzmán Barrón

Satisfacción laboral por Servicios de hospitalización	Profesional de enfermería	
	Nº	%
Unidad de cuidados intensivos		
Alta satisfacción	3	75.0
Baja satisfacción	1	25.0
Total	4	100.0
Medicina		
Alta satisfacción	5	71.4
Baja satisfacción	2	28.5
Total	7	100.0
Neonatología		
Alta satisfacción	8	66,7
Baja satisfacción	4	33,3
Total	12	100,0
Pediatría		
Alta satisfacción	3	60.0
Baja satisfacción	2	40.0
Total	5	100.0
Emergencia		
Alta satisfacción	3	42.9
Baja satisfacción	4	57.1
Total	7	100.0
Centro quirúrgico		
Alta satisfacción	2	33.3
Baja satisfacción	4	66.7
Total	6	100.0
Cirugía		
Alta satisfacción	2	28.6
Baja satisfacción	5	71.4
Total	7	100.0

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "RELACION DEL GRADO DE SATISFACCION LABORAL CON LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL "ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN". NUEVO CHIMBOTE. 2014.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

FIRMA:.....