

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**“Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del
Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo -Perú 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL**

**“ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL: ESPECIALISTA EN
ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y DESASTRES CON MENCIÓN
EN CUIDADOS HOSPITALARIOS”**

INVESTIGADORAS:

Lic. Enf. Díaz Pérez, Gisela Noemi

Lic. Enf. Zuñiga Culquicondor, Jhomara Elizabeth

ASESORA:

Dra. Ruíz Oliva, Teófila Esperanza

**LAMBAYEQUE, PERÚ
2019**

Dra. Lucia Aranda Moreno
Presidenta

Mg. Nora Sánchez De García
Secretaria

Mg. Rosa Alcalde Montoya
Vocal

Dra. Ruiz Oliva Teófila Esperanza
Asesora



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SIVEACE/CIDARP

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD

Libro de Acta N°: 03 Expediente: 1708-2018-UPG-FE Folio N°: 161
Licenciada: Gisela Noemí Díaz Pérez
en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las
1.30 p.m. horas del día 9 de Noviembre del 2018. Los señores
Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 400. 2017-D.FE
PRESIDENTE: Dra. Lucía Amanda Herrera
SECRETARIO: Lic. Norma Elva Sandoval García
VOCAL: Dra. Rosa Candelaria Alcalde Montoya
Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:
"Satisfacción laboral de la enfermera en Servicio de
Emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes,
Chiclayo Perú 2016".
patrocinada por el profesor (a) Dra. Teófilo Esperanza Ruiz Oliva
Presentada por el (los) Licenciados (a) Gisela Noemí Díaz Pérez
Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad: Área del
Cuidado profesional: Especialidad en Enfermería en
Emergencia y Desastres con mención en Cuidados
Hospitalarios.
Sustentaba la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado,
dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado,
después de deliberar, declaró APROBADA por UNANIMIDAD las tesis con el
calificativo de BUENO; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las
sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella
intervinieron.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO


PATROCINADOR



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2017-SINECE/CD-UPP


ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD

Libro de Acta N°: 03 Expediente: 1709-2018-VPE-EE Folio N° 161
Licenciada: Zúñiga Culquicondor Thamaris Elizabeth
en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las
1:30 p.m. horas del día 9 de Noviembre del 2018. Los señores
Miembros del Jurado designados mediante Resolución N° 400-2018-D-EE
PRESIDENTE: Dra. Lucía Aranda Moreno
SECRETARIO: Rly. Nora Elita Sandoval de Cerna
VOCAL: Dra. Rosa Conchucosa Alcalde Rentería
Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:
"Satisfacción laboral de la enfermera en servicio de
Emergencia del Hospital Regional Docente San Marcos,
Chiclaya 2016"
patrocinada por el profesor (a) Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Presentada por el (los) Licenciados (a) Zúñiga Culquicondor Thamaris Elizabeth
Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad:
Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en
Emergencia y Urgencias por consenso en Unidades Hospitalarias
Sustentada la Tesis, formuladas las preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado,
dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado,
después de deliberar, declaró APROBADA por UNANIMIDAD las tesis con el
calificativo de BUENO; debiendo consignarse en los ejemplares del informe las
sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella
intervinieron.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO

PATROCINADOR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Lic. Enf. DÍAZ PÉREZ, Gisela Noemí y Lic. Enf. ZUÑIGA CULQUICONDOR, Jhomara Elizabeth investigadoras principales, y Dra. RUIZ OLIVA, Esperanza Teófila asesora del trabajo de investigación'' SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO -PERÚ 2016'', declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso Administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 04 de febrero del 2019

Lic. Enf. Díaz Pérez, Gisela Noemí
Lic. Enf. Zuñiga Culquicondor, Jhomara Elizabeth
Dra. Ruiz Oliva, Esperanza Teófila

DEDICATORIA

*A Dios, por iluminarme y guiar el camino
día a día.*

*A mis queridos padres, Manuel y Roxana,
por su afecto y apoyo incondicional.*

*A Percy, por acompañarme en el logro
de mis metas y poder culminar con éxito
mis estudios.*

JHOMARA

*A Dios, por ser quien me da la fortaleza
para salir adelante.*

*A mis padres Luis y Lucila por darme la
vida y en ella la capacidad por superarme.*

*A mi esposo Aníbal y mis hijos Luis y Zaid
por su paciencia y apoyo incondicional;
quienes son mi motor y motivo para
culminar con éxito mis estudios y cumplir
con mis objetivos trazados.*

GISELA

AGRADECIMIENTO

A nuestra asesora Dra. Teófila Esperanza Ruíz Oliva por su profesionalismo y conocimientos brindados, los cuales han sido fundamentales para nuestro desarrollo y formación como investigadoras.

A los miembros de jurado por su compromiso y orientaciones que nos permitieron desarrollar la presente investigación.

A los profesionales de enfermería por participar de esta investigación, brindándonos su tiempo e información.

LAS AUTORAS

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: Métodos y Materiales	6
CAPITULO II: Resultados	10
CAPITULO III: Discusión	17
CAPITULO IV: Conclusiones	31
CAPITULO V: Recomendaciones y Sugerencias	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	
Anexo 1: Encuesta de satisfacción profesional de salud	38
Anexo 2: Solicitud para ejecución	40
Anexo 3: Autorización de ejecución	41
Anexo 4: Consentimiento informado	42
Anexo 5: Matriz de datos	43
Anexo 6: Dimensiones evaluadas en la satisfacción laboral	46

RESUMEN

Los profesionales de enfermería constituyen el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria y no pueden dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que se sientan satisfechas personal, profesional y laboralmente. Por lo que el objetivo general de esta investigación cuantitativa transversal descriptivo fue determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. El instrumento aplicado fue la “Encuesta de satisfacción del personal de salud” elaborado por el Minsa, la información fue procesada a través de una hoja de cálculo en el programa Excel, realizando análisis estadístico descriptivo de la variable. Se analizaron siete dimensiones de la satisfacción laboral: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. Obteniendo como resultado que los profesionales manifiestan satisfacción en seis de ellas; sin embargo, se encuentran insatisfechos en un porcentaje significativo, con respecto a las remuneraciones e incentivos (65%), interrelación con el jefe inmediato (24%) y ambiente de trabajo (27%). Asimismo, los profesionales están en desacuerdo con la organización del servicio, recursos, herramientas e instrumentos para el desempeño, con la solución de problemas, toma de decisiones teniendo en cuenta su participación, capacitación, trabajo en equipo, trato al trabajador y libertad de opinión. Concluyendo que el 68% de los profesionales muestran satisfacción laboral; por lo tanto, los resultados revelados permiten rechazar la hipótesis planteada.

Palabras claves: Satisfacción laboral, profesionales de enfermería, servicio de emergencia.

ABSTRACT

Nursing professionals are the greatest human capital in any hospital organization and can not give quality or exercise their profession harmoniously unless they feel satisfied personally, professionally and professionally. Therefore, the general objective of this descriptive transversal quantitative research was to determine the job satisfaction of nursing professionals. The instrument applied was the "Satisfaction survey of health personnel" prepared by the Ministry of Health, the information was processed through a spreadsheet in the Excel program, performing descriptive statistical analysis of the variable. Seven dimensions of job satisfaction were analyzed: current work, work in general, interaction with the immediate boss, opportunities for progress, remunerations and incentives, interrelation with co-workers and the work environment. Obtaining as a result that professional's manifest satisfaction in six of them; however, they are dissatisfied in a significant percentage, with respect to remunerations and incentives (65%), interrelation with the immediate boss (24%) and work environment (27%). Likewise, professionals disagree with the organization of the service, resources, tools and instruments for performance, with the solution of problems, making decisions taking into account their participation, training, teamwork, worker treatment and freedom of opinion. Concluding that 68% of professionals show job satisfaction; therefore, the revealed results allow rejecting the hypothesis.

Key words: Job satisfaction, nursing professionals, emergency service.

INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería constituye un importante grupo laboral, representa el 50 a 60% de los miembros del equipo del sistema de salud, es considerado uno de los capitales humanos más importantes en salud; no sólo por su desempeño profesional, sino también por su capacidad resolutive al conocer las necesidades reales o sentidas del usuario interno o externo, por lo que concentra el mayor porcentaje de costos fijos en los presupuestos de salud y participa activamente en la entrega de cuidados directos e indirectos a la persona, familia y comunidad ¹.

El factor humano desempeña un papel fundamental para brindar los servicios de salud con calidad; para ello el profesional de enfermería debe estar satisfecho con la labor que realiza. La satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. La satisfacción laboral en enfermería se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo. Por el contrario, los salarios bajos, la falta y/o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo, pesadas e inequitativas cargas laborales, son algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral ^{2,3}.

En diversos lugares del mundo el 37% de las enfermeras(os) se encuentran satisfechos desde el punto de vista laboral de su trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones. Esto se da en su mayoría en los países latinoamericanos, en especial en el Perú que no existe igualdad en muchos aspectos; uno de ellos, son las remuneraciones, las cuales son inferiores y no corresponden a la labor que realizan los enfermeros ya que no cubren con todas sus necesidades; por ello se ven

obligados a migrar a otros países en busca de mejores oportunidades, en su mayoría según el MINSA un 60,9% emigran a EE. UU, Italia y España ⁴.

En el Perú, el trabajo de las enfermeras(os) y el ambiente donde se desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en la satisfacción laboral; el cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad del personal traen como consecuencias fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de estos profesionales, los mismos que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares; asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de las enfermeras(os); y todo esto repercute en los pacientes y en la sociedad en general ⁵.

Una de las instituciones de salud de mayor importancia y complejidad de la Región Lambayeque es el Hospital Regional Docente "Las Mercedes" de Chiclayo (HRDLM), reconocida por su amplia trayectoria de atención médica a toda la población de la región norte del Perú, a diario presta aproximadamente 800 atenciones que se distribuyen entre los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos. Esta demanda, que al mes se aproxima a los 24 mil pacientes debe ser cubierta por médicos, enfermeras(os) y técnicos de salud, que se encargan de asistir a los pacientes durante los procedimientos de atención, cuyo número resulta insuficiente para realizar prestaciones inmediatas ⁶. Siendo el agotamiento y la fatiga por la demanda de pacientes atendidos a diario algunos de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

El servicio de emergencia del HRDLM, unidad orgánica encargada de realizar el tratamiento médico quirúrgico de emergencias, proporciona atención a las personas cuya vida y/o salud se encuentren en grave riesgo o severamente alterada; para ello cuenta con las siguientes áreas: triaje, tópico de medicina, cirugía, gineco-obstetricia, pediatría, observación mujeres y observación varones. La distribución del profesional de enfermería es de uno por cada área (tópico y observación) a excepción del tópico de medicina que son dos enfermeros, en cada turno.

Las enfermeras(os) que trabajan en este servicio, día a día enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud; a esta situación se suman males ya conocidos como la falta de equipamiento y limitaciones de infraestructura del hospital. Siendo estos factores influyentes en el nivel de desempeño individual y organizacional.

Ante lo descrito los investigadores se preguntan: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Docente Las Mercedes, Chiclayo- Perú 2016? El objeto de estudio, está configurado por la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería; la cual se define como una percepción subjetiva e individual, producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste; está identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente ⁷.

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo – Perú 2016. En coherencia los

objetivos específicos fueron determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería, según: trabajo actual, trabajo en general, la interacción con el jefe inmediato, la oportunidad de progreso, remuneraciones e incentivos, la interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo. Este estudio verifica la hipótesis que la mayoría del profesional de enfermería del servicio de emergencia del HRDLM muestra satisfacción laboral.

Asimismo este estudio se justifica porque los profesionales de enfermería constituyen el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria y no pueden dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que se sienta satisfecha personal, profesional y laboralmente, por ello es importante que las instituciones cuenten con las mejores condiciones laborales que permita producir satisfacción y que repercuta en su desempeño laboral; así como, en la productividad y rendimiento personal.

La importancia de este estudio radica en llegar a un diagnóstico que sirva de referencia al Hospital para la implementación de estrategias con el fin de crear entornos y situaciones controlables y favorables para procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y de este modo contribuir en el desarrollo personal y profesional de enfermería. Así mismo los resultados servirán de guía para realizar otras investigaciones.

Este informe está estructurado en cuatro capítulos:

En el primero, se presenta la introducción incluyendo la situación problemática, formulación del problema, objetivos generales, objetivos específicos y justificación e importancia.

En el segundo se encuentra el diseño de investigación, la población, las técnicas e instrumentos que se usaron para la recolección de la información, así como el procedimiento para procesar los datos y las estrategias que las investigadoras usaron para asegurar la científicidad y el respeto por los principios éticos.

En el tercero, se muestran los resultados de forma textual y a través de figuras que revelan los datos más importantes.

En el cuarto, la discusión de los resultados confrontándolos con la literatura científica, lo que permitió plantear las conclusiones, y recomendaciones.

CAPÍTULO I. MÉTODO Y MATERIALES

2.1 Diseño de la investigación

Esta investigación es de carácter cuantitativa, definida como un proceso sistemático, formal y objetivo en el que se usan datos numéricos para obtener la información⁸; se aplicó el diseño transversal descriptivo, que tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población; en la cual la recolección de los datos es en un solo momento, en un tiempo único ⁹. Así como se dio durante la ejecución de la presente investigación, en la cual se recolecto datos sobre la variable de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del HDLM durante el mes de setiembre.

Su diseño fue:

$M \longrightarrow O$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

2.2 Población y muestra

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, está definida por unos criterios de selección que son los de inclusión y exclusión ⁹.

En este estudio, la población estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería (38 mujeres y 5 varones) que trabajan en el servicio de emergencia del HRDLM. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencias y que aceptaron participar voluntariamente del estudio; y se excluyeron a los profesionales de enfermería que estuvieron de vacaciones y que se negaron a participar (7).

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población ⁹.

En la investigación la muestra lo conformaron 37 profesionales de enfermería; de ellos el 95% fueron mujeres de edad promedio de 40 años y solo el 8% no cuenta con la especialidad de emergencias.

2.3. Técnica e instrumentos

La técnica para medir la variable satisfacción laboral fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

La encuesta es una técnica que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas ⁹. Esta se aplicó con la finalidad de conocer la opinión del profesional de enfermería del servicio de emergencia del HDLM con respecto a la satisfacción laboral.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, en este estudio la variable es la satisfacción laboral. Asimismo, el cuestionario es congruente con el planteamiento del problema e hipótesis ⁹.

Para medir la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario anónimo, el cual fue elaborado por el MINSA en el año 2002, titulado “Encuesta de satisfacción del personal de salud” (Anexo 1), el cual ha sido previamente validado con éxito para la medición de la satisfacción de personal de salud en su centro laboral

Este instrumento consta de 25 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores. Los enunciados están divididos en siete dimensiones de la satisfacción laboral.

El puntaje y la respuesta a cada afirmación se asignaron de acuerdo a lo siguiente: (5) Totalmente de acuerdo con la opinión, (4) Mayormente de acuerdo con la opinión, (3) Indiferente a la opinión, (2) Pocas veces de acuerdo con la opinión y (1) Totalmente en desacuerdo con la opinión. En la evaluación de la escala de satisfacción laboral se obtendrá el puntaje de 22 – 66 (Nivel insatisfecho), puntaje de 67 – 110 (Nivel satisfecho).

Para el proceso de recolección de datos, primero se solicitó la autorización escrita (Anexo 2) al director del HRDLM para la ejecución de la investigación, se obtuvo dicha autorización (Anexo 3) a través del área de capacitación del hospital. La recolección de datos se realizó previo consentimiento informado (Anexo 4) y posteriormente se aplicó el cuestionario en el horario de cambio de turno de los profesionales de enfermería de las 7:30 am y 7:30 pm, en el servicio de emergencia.

2.4. Material de procesamiento de información

Los datos obtenidos de los cuestionarios fueron ingresados a una hoja de cálculo del programa Excel para luego ser procesados y analizados.

El análisis estadístico de la variable fue descriptivo. Los resultados de cada una de las dimensiones de la variable se muestra de forma textual, y a través de figuras se presenta la comparación de las siete dimensiones investigadas.

2.5. Principios éticos

La presente investigación se rigió mediante los principios éticos abordados en el Reporte de Belmont ¹⁰.

El Principio de Beneficencia – No Maleficencia, se tomó en cuenta al minimizar los riesgos para los participantes, usando el anonimato; además se informó que los datos obtenidos sólo serán utilizados para fines de investigación.

El Principio de Autonomía y Respeto a la Dignidad Humana, los investigados nos brindaron información sin el riesgo de exponerse a represalias o a un trato prejudicado, así mismo tuvieron la libertad de rehusarse a no participar de dicha investigación.

El Principio de Justicia, se aplicó al tratar a todos por igual, todos los profesionales de enfermería fueron tratados de manera justa sin discriminación; antes, durante y después de su participación; y en todo momento se respetó la privacidad de cada uno de ellos.

CAPÍTULO II. RESULTADOS

De la investigación realizada en el Hospital Docente Las Mercedes de Chiclayo referida a la satisfacción de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia; se obtuvo los siguientes resultados a partir de la aplicación del instrumento “Encuesta de satisfacción del personal de salud”, elaborado por el Ministerio de Salud (MINSA, 2002).

El nivel de satisfacción ha sido medido considerando los objetivos específicos teniendo en cuenta las siete dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. En cada dimensión, los ítems han sido calificados en una escala de puntuación del 1 al 5 donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo, de la sumatoria se llegó al resultado de satisfacción o insatisfacción.

Para responder el objetivo general de determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo- Perú 2016, se presenta la figura 1 donde se muestran los resultados del nivel de satisfacción por dimensiones:

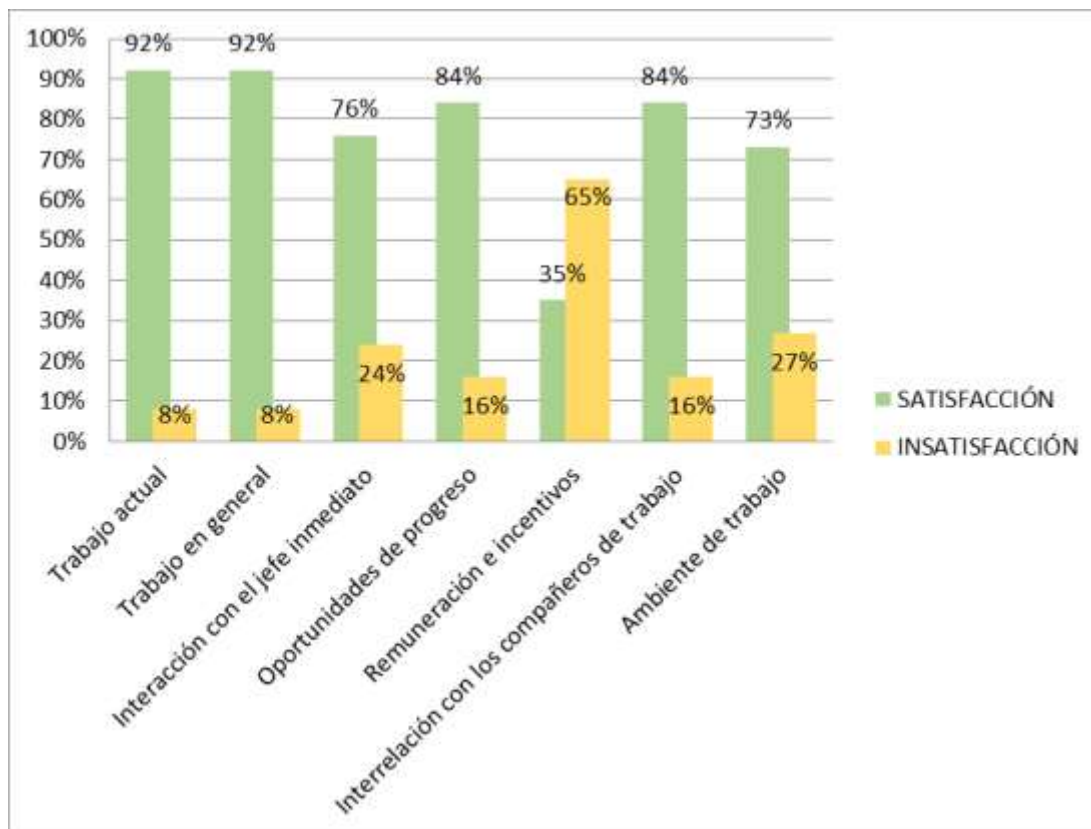


Gráfico 1: Nivel de satisfacción laboral según dimensiones en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la gráfica se muestra que en seis de las dimensiones, los profesionales de enfermería están satisfechos; sin embargo, en la dimensión de remuneraciones e incentivos el 65% se encuentran insatisfechos, así mismo en las dimensiones de interrelación con el jefe inmediato y ambiente de trabajo (24% y 27% respectivamente).

Tabla 1A Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

Indicador	N°	%
Nivel satisfecho: 67-110	25	68
Nivel satisfecho: 22 – 66	12	32
Total	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

Con respecto al objetivo general, se identificó que la mayoría (68%) de los profesionales de enfermería, muestran satisfacción laboral y el 32% de los profesionales su nivel de satisfacción se encuentra entre 22 a 66 siendo insatisfecho.

Con respecto a los objetivos específicos se muestran los siguientes resultados:

Tabla 2A Nivel de satisfacción según dimensión trabajo actual

Dimensión	Satisfecho (12-20ptos.)		Insatisfecho (4-11ptos.)		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Trabajo actual	34	92	3	8	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de trabajo actual, el 8% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos; están en desacuerdo con la organización del trabajo en su servicio y con la información oportuna sobre su desempeño y resultados alcanzados.

Tabla 3A Nivel de satisfacción según dimensión trabajo en general

Dimensión	Satisfecho (9-15ptos.)		Insatisfecho (3-8ptos.)		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Trabajo en general	34	92	3	8	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de trabajo en general, se encuentran insatisfechos el 8% de los profesionales. Se destaca que se encuentran en desacuerdo con los recursos necesarios, herramientas e instrumentos que proporciona la institución para su desempeño laboral.

Tabla 4A Nivel de satisfacción según dimensión interacción con el jefe inmediato

Dimensión	Satisfecho (15-25ptos.)		Insatisfecho (5-14ptos)		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Interacción con el jefe inmediato	28	76	9	24	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de Interacción con el jefe inmediato, el 24% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. De ello cabe recalcar que un número considerable está en desacuerdo con: la capacidad de creatividad e innovación de los directivos y/o jefes para la solución de problemas y para la toma de decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.

Tabla 5A Nivel de satisfacción según dimensión oportunidades de progreso

Dimensión	Satisfecho (6-10ptos.)		Insatisfecho (2-5ptos.)		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Oportunidades de progreso	31	84	6	16	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de oportunidad de progreso, el 16% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. De ello, se muestran en desacuerdo con las oportunidades que ofrece la institución para recibir capacitación que permita su desarrollo humano y con la oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral.

Tabla 6A Nivel de satisfacción según dimensión remuneraciones e incentivos

Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	(6-10ptos.)		(2-5ptos.)			
Remuneraciones	N°	%	N°	%	N°	%
e incentivos	13	35	24	65	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de remuneraciones e incentivos, el 65% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. En su mayoría se encuentran en desacuerdo con la remuneración, consideran que no es adecuada en relación al trabajo que realizan y la preocupación de la institución por satisfacer las necesidades primordiales del personal.

Tabla 7A Nivel de satisfacción según dimensión interrelación con los compañeros de trabajo

Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	(6-10ptos.)		(2-5ptos.)			
Interrelación	N°	%	N°	%	N°	%
con los compañeros de trabajo	31	84	6	16	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión de interrelación con los compañeros de trabajo, el 16% se encuentran insatisfechos. Están en desacuerdo con la disposición de los compañeros de trabajo para ayudarse entre ellos y con los procedimientos implementados para resolver los reclamos de los trabajadores.

Tabla 8A Nivel de satisfacción según dimensión ambiente de trabajo

Dimensión	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	(12-20ptos.)		(4-11ptos.)			
Ambiente de	N°	%	N°	%	N°	%
trabajo	27	73	10	27	37	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo - 2016

En la dimensión del ambiente de trabajo, el 27% los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. Se muestran en desacuerdo con el trato independientemente del cargo que ocupan y la libertad para que expresen sus opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.

CAPITULO III. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral según Spector citado por Cifuentes ⁷, es una percepción subjetiva e individual, producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste. En la investigación se aplicó del instrumento “Encuesta de satisfacción del personal de salud”, elaborado por el Ministerio de Salud (MINSA) ¹¹. Este instrumento mide la satisfacción a través de siete dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

Con respecto a la dimensión de trabajo actual, el 92% de los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos. Un menor porcentaje muestra insatisfacción (8%), de ello están en desacuerdo con la organización del trabajo en su servicio y con la información oportuna sobre su desempeño y resultados alcanzados (Tabla 2A).

En la investigación el trabajo actual se define como el lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida ¹¹.

Es posible que estos resultados se deban a la falta de compromiso y supervisión del jefe inmediato reflejándose en la pobre comunicación y coordinación con los profesionales de enfermería del servicio. Así mismo a la demanda de pacientes y al número insuficiente de profesionales de enfermería para cubrir dicha demanda, dificultando la organización del trabajo.

Los profesionales de enfermería para la ejecución de su labor aplican habilidades, destrezas y conocimientos; además del interés, la voluntad y la intención de realizar su trabajo; sin embargo, es fundamental la organización del servicio o área en que se desempeña para el cumplimiento eficiente de sus funciones.

De persistir esta situación en la cual existen factores que no permiten que el trabajo sea gratificante, sin estímulos, ni motivaciones laborales va ser generador de sentimientos de fracaso y frustración, traducido en insatisfacción para los profesionales.

Los gerentes, jefes de servicios deben escuchar y responder a las necesidades de los profesionales; ya que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. Lo cierto es que todavía en el sector salud no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no involucra al recurso humano sobre todo el trabajo que desempeña el profesional de enfermería.

Se sugiere que el plan de gestión tenga en cuenta los resultados encontrados y se inicien actuaciones específicas encaminadas a resolver los puntos críticos.

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Hernández ¹², el cual plantea que el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones va de medio a alto concluyendo en satisfacción; pero difiere de los presentado por Paredes ¹³, ya que plantea que menos del 50% de profesionales de enfermería se mostraban satisfechos.

Con respecto a la dimensión de trabajo en general, el 92% de estos profesionales se encuentran satisfechos. Del porcentaje de insatisfechos (8%), se muestran en desacuerdo

con los recursos necesarios, herramientas e instrumentos que proporciona la institución para su desempeño laboral (Tabla 3A).

El trabajo en general está definido como la labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular¹¹.

Las condiciones físicas y/o materiales son los elementos materiales o de infraestructura que directa o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas; los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio ¹⁴.

Es posible que esta situación se deba a que la institución de salud no cuenta con los ambientes adecuados para la atención; asimismo existe un déficit de recursos humanos, materiales e instrumentos para atender la demanda de pacientes en el servicio.

El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa ¹¹; para brindar esta atención de calidad, se necesita de herramientas y materiales que permitan ejecutar el cuidado a los pacientes; de persistir la problemática indicada puede generar insatisfacción tanto en los profesionales como en los pacientes.

Con respecto a la dimensión de Interacción con el jefe inmediato, el 24% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos (Tabla 4A).

En el presente estudio la interacción con el jefe inmediato está referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades ¹¹.

Un líder juega un papel importante, ya que es quien pone la dirección, da la guía y motiva a las personas para lograr los objetivos y las metas trazadas. Ser líder significa acompañar al equipo, favoreciendo el crecimiento de cada uno de sus integrantes; también significa guiar, orientar y dirigir una organización ¹⁵.

El líder debe conducir las actividades, ordenar y organizar su funcionamiento y representarla ante otras instituciones. Cuando existe una relación de alta calidad entre líder y colaborador, el líder le puede proporcionar más información y permitirle una mayor participación al colaborador (contar con su opinión, pedirle sugerencias, escuchar lo que tenga que decir) que le lleve a desarrollar una visión favorable del clima laboral ¹⁵.

En términos generales el porcentaje de satisfacción de los profesionales de enfermería con respecto a la interacción con el jefe inmediato es del 76%, lo que difiere con la investigación de Paredes y Pais ¹³, donde los profesionales muestran un porcentaje menor de satisfacción (44%).

Sin embargo, hay un número considerable (24%) que está en desacuerdo con: la capacidad de creatividad e innovación de los directivos y/o jefes para la solución de problemas y para la toma de decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento (Tabla 4A).

Es posible que esta situación se deba a que el jefe inmediato, en este caso la jefa de enfermería del servicio de emergencia, no muestra interés por los problemas suscitados en

el servicio, no da solución de manera adecuada a dichos problemas ni toma en cuenta las opiniones de los profesionales, lo que influye en el desempeño del profesional en esta área.

Estos resultados son similares al estudio realizado por Monteza ⁵, donde los profesionales de enfermería perciben no tener mayor poder de decisión, el esfuerzo es poco valorado y la relación con su jefe es regularmente cordial; calificando a esta dimensión como medianamente satisfecha.

Asimismo, concuerdan con la investigación de Ruzafa y López ¹⁶, donde las relaciones con los jefes tienen puntuaciones bajas de satisfacción, porque ante la pregunta si los supervisores brindan al grupo la información de la calidad con que realizan su tarea, un significativo porcentaje (40%) refirió entre nunca y casi nunca.

La relación con el superior inmediato es clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados en las empresas ya que cuando existe una buena relación entre líder y colaborador mejora el compromiso de este con la organización ¹⁷.

De persistir esta situación, el logro de los objetivos y metas institucionales pueden verse afectados; es fundamental que los gestores y jefes de servicios creen un plan de gestión donde los profesionales participen en la toma de decisiones y en la creación de estrategias que permitan modificar y mejorar la calidad de atención; así mismo, los gestores deben tener en cuenta, tanto la satisfacción del usuario interno (profesionales de la salud) como el externo, ya que a mayor interés del líder, mayor compromiso y motivación del trabajador.

Con respecto a la dimensión de Oportunidad de progreso, el 16% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. De ello, están en desacuerdo con las oportunidades que ofrece la institución para recibir capacitación que permita su desarrollo humano y con

la oportunidad de capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral (Tabla 5A).

En este estudio las oportunidades de progreso se definen como situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo¹¹.

Es posible que estos resultados se deban a que la institución no realiza actividades de capacitación permanente a los profesionales ya sea por falta de organización y /o presupuesto.

La capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un elemento fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional ¹⁸.

La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño así también con las condiciones laborales. Las oportunidades de progreso permiten que los profesionales se realicen personal y profesionalmente. De persistir esta situación el profesional puede brindar un cuidado basado en la rutina y no en la experiencia científica; lo cual influye en la calidad de atención y por lo tanto en la satisfacción del paciente.

Es por ello que las instituciones de salud deben desarrollar actividades que estén encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes de los profesionales con la finalidad de elevar su desempeño.

Con respecto a la dimensión de remuneraciones e incentivos, el 65% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. En su mayoría se encuentran en desacuerdo con la remuneración, consideran que no es adecuada en relación al trabajo que realizan y la preocupación de la institución por satisfacer las necesidades primordiales del personal (Tabla 6A).

La remuneración e incentivo es el pago u otro reconocimiento que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas ¹¹. Es uno de los indicadores más comunes asociados a la insatisfacción laboral de los profesionales de Enfermería, ya que consideran que el salario es bajo comparado con el nivel de preparación, la cantidad y calidad del trabajo que realizan.

Investigadores como Arnols y Boshoff citados por Zelada ¹⁴, señalan que los individuos desean ser reconocidos y tener buena paga y que reconocen esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral.

Vroom citado por Zelada ¹⁴, afirma que, si las recompensas son justas y equitativas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando

su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

En el estudio de Chiavenato ¹⁸, los indicadores de insatisfacción encontrados entre las enfermeras, están asociados a la percepción de existir una falta de correspondencia entre el nivel de preparación, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, estímulos materiales y remuneración salarial.

Es posible que esta situación se deba a que las autoridades, así como los administradores de las instituciones de salud, aún no han valorado en la correcta dimensión el trabajo que realiza el profesional de enfermería, la baja remuneración que percibe el profesional de acuerdo al tipo de contrato, sumado a ello no existe un pago extra por contar con una segunda especialidad.

Al respecto, existe similitud con los resultados obtenidos por Herrera y Manrique ¹⁸, donde encontraron que, en los nuevos sistemas, un alto número de profesionales perciben que sus remuneraciones son menores en relación al valor de su trabajo, identifican estar mal remuneradas/os; situación que no les permite una vida socialmente decorosa; los ingresos que perciben no están en relación a sus necesidades básicas y son, por tanto, insuficientes.

Asimismo, los resultados encontrados son similares al estudio de Fernández y Paravic ¹⁹, quienes encontraron que los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechos los profesionales de enfermería.

De persistir esta situación, las bajas remuneraciones salariales, obliga a que los profesionales decidan trabajar en dos o más instituciones de salud, arriesgando su salud debido a la falta de descanso lo cual podría influir en la disminución de la calidad y cantidad de trabajo; asimismo se posterga la vida familiar.

Son las autoridades en salud, los llamados a considerar un mayor presupuesto para las remuneraciones de los profesionales, ya que el pago debe ser justo a partir de las demandas, el nivel de habilidades y competencias requeridas para el desempeño del puesto. Con respecto a la dimensión de Interrelación con los compañeros de trabajo, el 16% se encuentran insatisfechos. Están en desacuerdo con la disposición de los compañeros de trabajo para ayudarse entre ellos y con los procedimientos implementados para resolver los reclamos de los trabajadores (Tabla 7A).

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Ruzafa y López ¹⁶, en cuanto al indicador de trabajo en equipo, donde se observa que más de la mitad de la población en estudio se siente satisfecha. Sin embargo, en este estudio existe un considerable porcentaje de profesionales que están en desacuerdo con el trabajo en equipo, con la disposición de sus compañeros para ayudarse entre ellos, significando un mayor esfuerzo.

Asimismo, se asemejan al estudio de Monteza ⁵, donde los profesionales de enfermería indican la presencia de conflictos interpersonales, falta de solidaridad entre compañeras, actitudes egoístas que han dado una calificación de medianamente satisfechas con un puntaje de 78 y tendiendo a la insatisfacción con un 26%.

Cifuentes ⁷ en su investigación concluye que los niveles altos de trabajo en equipo y una dotación de personal adecuada, dentro de los hospitales, conduce a una mayor satisfacción.

Asimismo, Kalisch citado por Casildo ¹⁸ encontró en el personal de enfermería, mayores puntuaciones en el trabajo interdisciplinario en equipo, mayor propensión a estar satisfechos con sus puestos de trabajo y obtenían al mismo tiempo menores puntuaciones de Burnout.

Es fundamental que en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo exista una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas; con el fin de crear un entorno laboral favorable para el desempeño de sus funciones.

La dimensión de relaciones sociales es para cualquier ambiente de trabajo un elemento importante, no porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad.

Una buena relación interpersonal, el trabajo en equipo aumentan el grado de satisfacción por el trabajo y a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional ¹⁸. Por lo tanto, es necesario que los jefes promuevan un ambiente agradable, donde se practiquen buenas relaciones interpersonales entre profesionales de salud; lo cual genere una mejor conducción frente a sus compañeros y las personas a cargo, disminuyan las quejas de los usuarios, facilite un ambiente armónico que propicie la cooperación, prevenga los conflictos y evite el retraso en las acciones.

Con respecto a la dimensión ambiente de trabajo, el 27% los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. Se muestran en desacuerdo con el trato a los trabajadores independientemente del cargo que ocupan y la libertad para que expresen sus opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias (Tabla 8A).

En el estudio el ambiente de trabajo está definido como la sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal ¹¹.

El ambiente de trabajo influye en el bienestar personal y facilita la realización de un buen trabajo; asimismo puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos ²⁰.

Es posible que esta situación se deba a que el profesional de enfermería para brindar los cuidados tiene que trabajar con un equipo, puede que no todos tengan en claro su objetivo y muchas veces pueden verse como rivales en el acto de cuidar al paciente. Asimismo, es posible que este fallando la comunicación entre los miembros del equipo de salud, lo que no les permita expresarse de forma franca y sincera entre sí, lo que dificultará la resolución de conflictos.

El departamento de enfermería debe realizar seminarios, reuniones donde entrenen a los profesionales en temas de colaboración, conformación de equipos, desarrollo de la capacidad de comunicación y de esta manera mejorar la eficacia, los comportamientos colectivos, la reducción de errores y mejora las aptitudes de los profesionales.

Un equipo eficiente precisa de un ambiente confortable y tolerable con las discrepancias, que promueva la crítica constructiva. Dicho ambiente, que la dirección debe apoyar, repercutirá en un incremento de la productividad, creatividad y satisfacción, efectos que persigue el trabajo en equipo ²⁰.

Con respecto al objetivo general, se identificó que la mayoría (68%) de los profesionales de enfermería, muestran satisfacción laboral. De las siete dimensiones evaluadas, en seis de ellas los profesionales muestran niveles de satisfacción, con un porcentaje mayor del 50%. (Tabla 1A)

Sin embargo, cabe resaltar que los profesionales se encuentran insatisfechos en la dimensión de remuneraciones e incentivos 65%, así mismo existe un porcentaje significativo de insatisfacción en las dimensiones de interrelación con el jefe inmediato y ambiente de trabajo (24% y 27% respectivamente). (Figura 1)

La satisfacción laboral, se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados¹².

La eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la cúpula directiva y los gestores de centros sanitarios¹².

Los resultados de esta investigación se asemejan a los resultados encontrados por Fernández¹⁹, donde las condiciones físicas fueron un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más

insatisfechas las enfermeras; asimismo en el estudio de Paredes concluye que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidades de progreso y el ambiente de trabajo.

Sin embargo, estos resultados difieren del estudio realizado por Hernández ¹², donde los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejores calificados la relación interpersonal con los jefes y compañeros.

La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo²¹. El modelo planteado por Herzberg citado por Cifuentes ⁷ señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por factores intrínsecos (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción) mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (sueldo, política de la empresa, organización, relaciones con los compañeros, ambiente físico, entre otros).

En la actualidad existe un consenso entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería, los cuales han sido agrupados en tres variables: Variables sociodemográficas (educación, experiencia profesional, género, edad); Características del trabajo (autonomía, salario, carga laboral); y Factores que guardan relación con el clima organizacional y el entorno laboral ⁷.

En esta investigación se identificó que los profesionales se muestran en desacuerdo con la organización del servicio, recursos, herramientas e instrumentos para el desempeño, con la

solución de problemas, toma de decisiones con la participación de los profesionales, capacitación, remuneración, trabajo en equipo, trato al trabajador y libertad de opinión.

De persistir la problemática indicada puede generar insatisfacción laboral en los profesionales e influir en la calidad de la atención brindada. Cabe resaltar que los cuidados de enfermería son fundamentales para el logro de los objetivos de salud, y no cabe duda de que son una de las piezas clave en el desarrollo de los sistemas de salud.

Sin duda, la satisfacción laboral se considera como un reto para las autoridades de las instituciones de salud; ya que la satisfacción de los profesionales es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo (paciente), nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos ¹¹.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES

1. En las dimensiones de “trabajo actual” y “trabajo en general”, un gran número (92%) profesionales de enfermería del servicio de Emergencia se encuentran satisfechos; asimismo el menor porcentaje (8%) de insatisfechos, están en desacuerdo con la organización del trabajo en su servicio, con la información sobre su desempeño y resultados alcanzados y con los recursos, herramientas e instrumentos que proporciona la institución para su desempeño laboral.
2. En la dimensión “interacción con el jefe inmediato”, el 24% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. De ello cabe recalcar que están en desacuerdo, con la capacidad de creatividad e innovación de los directivos y/o jefes para la solución de problemas y para la toma de decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.
3. En la dimensión “oportunidad de progreso”, el 16% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. De ello, están en desacuerdo con las oportunidades que ofrece la institución para recibir capacitación que permita su desarrollo humano y con la oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral.
4. En la dimensión “remuneraciones e incentivos”, el 65% de los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. En su mayoría se encuentran en desacuerdo con la remuneración, por no ser la adecuada en relación al trabajo que realizan y la preocupación de la institución por satisfacer las necesidades primordiales del personal.

5. En la dimensión “interrelación con los compañeros de trabajo”, el 16% se encuentran insatisfechos. Están en desacuerdo con la disposición de los compañeros de trabajo para ayudarse entre ellos y con los procedimientos implementados para resolver los reclamos de los trabajadores.
6. En la dimensión “ambiente de trabajo”, el 27% los profesionales de enfermería se encuentran insatisfechos. Se muestran en desacuerdo con el trato independientemente del cargo que ocupan y la libertad para que expresen sus opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.
7. Finalmente se identificó que la mayoría (68%) de los profesionales de enfermería, muestran satisfacción laboral; por lo que se rechaza la hipótesis planteada.

CAPITULO V. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

A las autoridades del Hospital Docente Las Mercedes, Chiclayo:

- Crear un ambiente laboral organizado donde se tome en cuenta la labor realizada y se proporcione información oportuna acerca del desempeño y resultados alcanzados suscitando en los profesionales de enfermería el sentido de compromiso organizacional, lo cual repercutirá directamente en la calidad de atención en salud que se brinda.
- Elaborar un plan de mejora continua de la calidad orientado a promover el trabajo en equipo, mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.
- Mejorar la dotación del personal, las condiciones físicas, la provisión de insumos y equipamiento lo cual permita el desarrollo de las actividades de los profesionales.

Al departamento de enfermería:

- Desarrollar programas de educación continua, promover cursos o talleres de capacitación, con la finalidad de mejorar los conocimientos y habilidades de los profesionales lo que garantice un cuidado enfermero de calidad.

Se sugiere investigar la relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes referido al cuidado proporcionado por dichos profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Panorama de la fuerza de trabajo de enfermería en américa latina. Washington 2005. Internet [Acceso 23 de setiembre de 2016] Disponible en: <http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>
2. Lupaca P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. Pesquisa en base de datos. Biblioteca virtual, em saúde. Lilacs [Internet] [Acceso 23 de setiembre de 2016] Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=750007&indexSearch=ID>
3. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México. Rev Enferm IMSS 2006.
4. Satisfaccion laboral de las enfermeras del hospital Belen de Lambayeque 2007 [internet] [Acceso 13 de octubre de 2016] Disponible en: <http://satisfaccinlaboraldelasenfermeras.blogspot.pe/2008/12/satisfaccion-laboral-de-las-enfermeras.html>
5. Monteza Chanduvi N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirurgico-EssSalud chiclayo, 2010. [internet] [Acceso 13 de octubre de 2016] Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
6. Semanario Expresión En el hospital las mercedes: solo hay 104 especialistas para 24 mil pacientes al mes. [internet] [Acceso 16 de setiembre de 2016] Disponible:

<http://www.semanarioexpresion.com/Presentacion/noticia1.php?noticia=3354&edicionbuscada=877>

7. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Rev. av.enferm.XXXII (2): 217-2207, 2014.
8. Grove S, Gray J, Burns N. Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. [Libro en internet] Sexta ed. 2016. [acceso el 22 de octubre de 2017] Disponible en: <http://media.axon.es/pdf/89574.pdf>
9. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. Metodología de la investigación [Libro en internet] Quinta ed. México, 2010 [acceso 21 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Hernández-Sampieri-R.-Fernández-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodología-de-la-investigación.-México-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-línea.pdf>
10. Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquiry. Beverly Hills: Sage Publications; 1985.
11. Dirección general de salud de las personas. Dirección ejecutiva de servicios de salud. Dirección de garantía de la calidad y acreditación. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima, Perú 2002.
12. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez MT, Hernández MG, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Rev. Enfermería Universitaria ENEO-UNAM 2012.
13. Paredes M, Pais D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Rev. Salud & Vida Sipanense Vol. 2/Nº1. ISSN 2313-0369/2015. [internet] [acceso el 22 de octubre del 2016] Disponible en: <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>

14. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Perú [internet] [acceso el 22 de octubre del 2017] Disponible en:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf
15. EL liderazgo en la empresa. [Artículo on line] 2013 [Acceso el 15 de noviembre de 2017] Disponible en:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3653/1/PFGLIDERAZGO%5BBEATRIZFRANCISCOAYUSO%5D%5B1%5D.pdf>
16. Ruzafa M, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. 2008;22(5):434-42 [internet] [Acceso el 15 de noviembre de 2017] Disponible en:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021391110872418X/pdf?md5=9a12bbc57c6abe8faca21a4745ab7ab7&pid=1-s2.0-S021391110872418X-main.pdf>
17. Navarro R. Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. Rev. Universia Business. N°26. 2010 España. [internet] [Acceso el 16 de noviembre de 2017] Disponible en:
http://www.redalyc.org/pdf/433/Resumenes/Resumen_43315587006_1.pdf
18. Casildo D. Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013. Rev. Científica de Ciencias de la Salud 7:1 2014 - ISSN 2306-0603 [internet] [Acceso el 16 de noviembre de 2017] Disponible en: [file:///C:/Users/USER1/Downloads/211-1111-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER1/Downloads/211-1111-1-PB%20(2).pdf)
19. Fernandez B, Paravic F. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. Rev.Ciencia y Enfermería

- [internet] 2003. [Acceso el 16 de noviembre de 2017] Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-955320030002000006&script=sci_abstract
20. Francisco B. EL liderazgo en la empresa. 2013. [Acceso el 16 de noviembre de 2017] Disponible en:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21603/1/2008_2.pdf
21. Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegoza LJ, Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009;27(2):218-225 [internet] [Acceso el 16 de noviembre de 2017] Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>



ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Presentación

Este cuestionario busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible, porque se requiere medir la apreciación que el profesional de enfermería tiene acerca del trabajo que desempeña.

Instrucciones

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

ENUNCIADOS		PUNTAJE				
Trabajo Actual		5	4	3	2	1
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 poner en juego y 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
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1

<i>Interacción con el Jefe Inmediato</i>						
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.	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 establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<i>Oportunidades de progreso</i>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<i>Remuneraciones e Incentivos</i>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i>						
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.	5	4	3	2	1
<i>Ambiente de Trabajo</i>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal 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 del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

FUENTE: Encuesta de satisfacción del personal de salud elaborada por el Ministerio de Salud, Perú, 2002.

ANEXO 2

SOLICITUD

Chiclayo, 09 de junio del 2017

DIRIGIDO A:

DIRECTOR DEL HOSPITAL DOCENTE "LAS MERCEDES"

SOLICITO:

Permiso para ejecución de proyecto de investigación



Grato es dirigirme a ud. para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo solicitar el permiso para la ejecución del proyecto de investigación de la segunda especialidad de Emergencias y Desastres con mención en cuidados hospitalarios de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Dicha investigación se titula "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2017"; para la recolección de datos se aplicará una encuesta a todos los licenciados en enfermería del servicio de emergencias del Hospital.

Siendo las autoras, Lic. Enf. Gisela Noemi Díaz Pérez y Lic. Enf. Jhomara Elizabeth Zuñiga Culquicondor.

Esperando su pronta respuesta, me despido expresándole mi especial consideración y estima.

Atentamente


Gisela Noemi Díaz Pérez
Licenciada en enfermería
CEP 65398


Jhomara E. Zuñiga Culquicondor
Licenciada en enfermería
CEP 71839

ANEXO 3

AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
Gerencia Regional de Salud
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"
CHICLAYO



Nº 373/17

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Docente "Las Mercedes", autoriza a:

GISELA NOEMÍ DÍAZ PÉREZ
JHOMARA ZUÑIGA CULQUICONDOR

Realizar su recolección de datos para la Ejecución del Proyecto de Investigación de Segunda Especialidad de Emergencias y Desastres titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, CHICLAYO 2017"** en el

SERVICIO DE ENFERMERÍA - EMERGENCIA

Durante el mes de Setiembre 2017

Chiclayo, Setiembre del 2017

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES" - CHICLAYO
Mg. *Roberto F. Medina Saldaña*
C. N. P. 21773
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente,

Yo,....., acepto participar de forma voluntaria en la investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo - 2016”, realizado por las estudiantes de la segunda especialidad de Emergencia y Desastres Díaz Pérez Gisela Noemi y Zuñiga Culquicondor Jhomara de la Facultad de Enfermería de la UNPRG; estando de acuerdo con la utilización de la información proporcionada para fines de la investigación.

Declaramos que fui informado(a) de los siguientes aspectos:

1. Nuestra participación será voluntaria y que concordamos con la utilización de la información proporcionada para fines de la investigación.
2. La información obtenida será utilizada con absoluto secreto y anonimato.
3. Las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesario respecto al asunto abordado.
4. La información brindada será utilizada sólo para fines de trabajo científico.

Confiando plenamente que todo lo expresado en este cuestionario será de estricta confidencialidad entre encuestado y las investigadoras.

ENCUESTADO

ENCUESTADOR

Chiclayo,..... del 2017

ANEXO 5

MATRIZ DE DATOS

Dimensiones		N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7	N° 8	N° 9	N° 0	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7	N° 8	N° 9	N° 0	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7	N° 8	N° 9	N° 0	N° 1	N° 2	N° 3	N° 4	N° 5	N° 6	N° 7
Trabajo Actual	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
	2	3	4	4	3	5	1	4	4	5	2	3	4	3	4	4	3	5	1	4	4	5	3	2	4	3	4	4	3	5	1	4	4	5	1	3	4	5
	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5
	TOTAL	16	17	17	5	8	5	8	7	0	11	15	15	16	17	17	15	18	15	18	17	20	13	11	16	16	17	17	15	18	15	18	17	20	11	15	16	20
Trabajo en general	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5
	6	2	4	3	3	2	1	4	4	5	2	4	1	2	4	3	3	2	1	4	4	5	2	4	1	2	4	3	3	2	1	4	4	5	2	4	1	4
	7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
	TOTAL	11	13	12	1	1	0	3	3	5	7	12	9	11	13	12	11	11	10	13	13	15	7	12	9	11	13	12	11	11	10	13	13	15	7	12	9	13
Interrelación con el jefe inmediato	8	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5
	9	2	4	3	3	4	2	5	5	5	3	3	1	2	4	3	3	4	2	5	5	5	3	3	1	2	4	3	3	4	2	5	5	5	3	3	1	5
	10	4	4	3	3	4	1	5	4	5	4	3	1	4	4	3	3	4	1	5	4	5	4	3	1	4	4	3	3	4	1	5	4	5	4	3	1	5
	11	2	3	3	2	4	1	5	5	5	4	3	1	2	3	3	2	4	1	5	5	5	4	3	1	2	3	3	2	4	1	5	5	5	4	3	1	5
	12	2	4	3	3	4	1	5	5	5	4	3	2	2	4	3	3	4	1	5	5	5	4	3	2	2	4	3	3	4	1	5	5	5	4	3	2	5
	TOTAL	12	19	15	5	0	8	2	2	2	18	15	8	12	19	15	15	20	8	24	23	25	18	15	8	12	19	15	15	20	8	24	23	25	18	15	8	25

Oportunidades de progreso	13	4	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	4
	14	3	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	1	5	5	4	4	4	2	4
	TOTAL	7	8	6	6	6	2	10	10	8	8	8	4	7	8	6	6	6	2	10	10	8	8	8	4	7	8	6	6	6	2	10	10	8	8	8	4	8
Remuneraciones e incentivos	15	1	2	2	1	2	2	4	5	3	1	2	3	1	3	2	1	2	2	4	5	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	5	3	1	3	3	3
	16	1	3	2	4	3	1	4	4	4	1	3	1	1	3	2	4	3	1	4	4	4	1	3	1	1	3	2	4	3	1	4	4	4	1	3	1	4
	TOTAL	2	5	4	5	5	3	8	9	7	2	5	4	2	6	4	5	5	3	8	9	7	2	6	4	2	5	4	5	5	3	8	9	7	2	6	4	7
Interrelación con los compañeros de trabajo	17	4	4	3	3	4	3	5	3	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	3	2	3	5
	18	2	4	3	4	3	1	4	4	5	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4	4	5	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4	4	5	3	2	3	5
	TOTAL	6	8	6	7	7	4	9	7	10	6	4	6	6	8	6	7	7	4	9	7	10	6	4	6	6	8	6	7	7	4	9	7	10	6	4	6	10
Ambiente de trabajo	19	4	4	4	3	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	5	4	4	4	5
	20	2	3	3	2	4	1	5	5	5	1	2	2	2	3	3	2	4	1	5	5	5	1	3	2	2	3	3	2	4	1	5	5	5	1	3	2	5
	21	3	3	3	3	4	1	5	4	5	3	2	2	3	3	3	3	4	1	5	4	5	3	3	2	3	3	2	3	4	1	5	4	5	3	3	2	5
	22	3	3	3	4	4	1	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	1	5	4	5	3	4	4	3	3	2	3	4	1	5	4	5	3	4	4	5
	TOTAL	12	13	13	12	16	5	20	16	20	11	14	12	12	13	13	11	16	5	20	16	20	11	14	12	12	13	11	11	16	5	20	16	20	11	14	12	20
TOTAL		66	84	71	77	88	47	105	90	110	63	70	58	66	84	73	70	83	47	102	95	105	65	70	59	66	83	71	70	83	47	102	95	105	63	74	59	103

Tabla 1A: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

Puntaje	N°	%
Nivel satisfecho: 67-110	25	68
Nivel satisfecho: 22--66	12	32
Total	37	100

ANEXO 6

DIMENSIONES EVALUADAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 2A: Nivel de satisfacción según dimensión trabajo actual

Dimensión	Satisfecho (12-20ptos.)		Insatisfecho (4-11ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Trabajo actual	34	92	3	8	37	100

Tabla 3A: Nivel de satisfacción según dimensión trabajo en general

Dimensión	Satisfecho (9-15ptos.)		Insatisfecho (3-8ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Trabajo en general	34	92	3	8	37	100

Tabla 4A Nivel de satisfacción según dimensión interacción con el jefe inmediato

Dimensión	Satisfecho (15-25ptos.)		Insatisfecho (5-14ptos)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interacción con el jefe inmediato	28	76	9	24	37	100

Tabla 5A: Nivel de satisfacción según dimensión oportunidades de progreso

Dimensión	Satisfecho (6-10ptos.)		Insatisfecho (2-5ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Oportunidades de progreso	31	84	6	16	37	100

Tabla 6A: Nivel de satisfacción según dimensión remuneraciones e incentivos

Dimensión	Satisfecho (6-10ptos.)		Insatisfecho (2-5ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Remuneraciones e incentivos	13	35	24	65	37	100

Tabla 7A: Nivel de satisfacción según dimensión interrelación con los compañeros de trabajo

Dimensión	Satisfecho (6-10ptos.)		Insatisfecho (2-5ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Interrelación con los compañeros de trabajo	31	84	6	16	37	100

Tabla 8A: Nivel de satisfacción según dimensión ambiente de trabajo

Dimensión	Satisfecho (12-20ptos.)		Insatisfecho (4-11ptos.)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ambiente de trabajo	27	73	10	27	37	100