

UNIVERSIDAD NACIONAL



PEDRO RUÍZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERIA

UNIDAD DE POSTGRADO



TESIS

**SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA
AMISTAD PERU – COREA SANTA ROSA II-2 – PIURA 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN CUIDADO
HOSPITALARIOS**

Autores:

Lic.: Enf. SÁNCHEZ MONCADA LUZ YSABEL

Lic. Enf. MAURICIO RIVERA MARIO JOEL

ASESORA:

DRA. ENF. ROSALIA SANTA CRUZ REVILLA

Lambayeque, 2017

Satisfacción laboral de profesionales de Enfermería en el Servicio de
Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 –

Piura -2017

PRESENTADO POR:

Lic. Enf. SÁNCHEZ MONCADA LUZ YSABEL
AUTORA

Lic. Enf. MAURICIO RIVERA MARIO JOEL
AUTOR

APROBADO POR:

Dra. Lucía Aranda Moreno
PRESIDENTA

Mg. Rosa Celis Esqueche
SECRETARIA

Esp. Rosa Larios Ayala
VOCAL

Dra. Rosalía Santa Cruz Revilla
ASESORA

DEDICATORIA

*La presente investigación está
dedicada en primer lugar a
Nuestro Señor Jesucristo y la
Virgen de Guadalupe por
darnos la vida y sabiduría en
nuestro crecimiento.*

*Y en segundo lugar a nuestros
padres, por su apoyo
incondicional y por estar
constantemente motivándonos a
seguir superándonos en nuestra
formación profesional.*

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a la Sección de postgrado de la Facultad de enfermería, por brindarnos la oportunidad de seguir adquiriendo constantemente el conocimiento suficiente y necesario para realizar este arduo trabajo de investigación que permitirá al profesional de enfermería tener un nivel alto de satisfacción laboral.

A nuestra asesora Dra. Rosalía Santa Cruz Revilla, por su apoyo y dedicación en el desarrollo de este trabajo de investigación.

RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema relevante dentro del mundo laboral, especialmente en salud, de su estudio se puede determinar múltiples causales que influyen en el bienestar de los profesionales por lo cual no llevo a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017?, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Fue de enfoque cuantitativo con diseño No experimental/transversal y descriptivo. La población muestral estuvo constituida por 34 licenciados de enfermería. La recolección de datos fue mediante un cuestionario de satisfacción laboral de Font-Roja. Entre los criterios de confiabilidad se utilizó el Alfa de cronbach, obteniendo un valor de 0.780, indicando que el instrumento empleado es confiable y útil para la recolección de la información. Se tuvo en cuenta el rigor científico y fue validado por juicio de experto. El análisis de los resultados se realizó a través del SPSS 22. Los resultados fueron el nivel de satisfacción medio en lo referente a la satisfacción por el trabajo, la tensión relacionada con el trabajo, la competencia profesional, presión por el trabajo, la promoción profesional, relaciones interpersonales, el estatus profesional, y la monotonía laboral, por otro lado el grupo de profesionales de enfermería del Hospital Santa Rosa, en su mayoría son mujeres jóvenes de condición soltera con un 29.4%, el 76.5% no cuentan con formación de segunda especialidad, su tiempo de desempeño profesional es desde 6m a 2 años con un 47.1%, predominando un 44.1% el tipo de contrato locación de servicio.

Palabras clave: Satisfacción laboral, tensión, competencia, monotonía laboral, emergencia

ABSTRACT

Job satisfaction is a relevant issue in the world of work, especially in health, its study can determine multiple causes that influence the well-being of professionals, which is why I do not investigate what is the level of job satisfaction of professionals of nursing in the emergency service of the friendship hospital Peru - Korea Santa Rosa II-2 - Piura 2017? aimed to determine the level of job satisfaction of nursing professional in the emergency service. It was a quantitative approach with a non-experimental / transversal and descriptive design. The sample population consisted of 34 nursing graduates. The data collection was through a Font-Roja job satisfaction questionnaire. Among the reliability criteria, the Cronbach's Alpha was used, obtaining a value of 0.780, indicating that the instrument used is reliable and useful for the collection of information. Scientific rigor was taken into account and validated by expert judgment. The analysis of the results was carried out through the SPSS 22. The results were the level of average satisfaction in terms of satisfaction with work, work-related stress, professional competence, pressure for work, professional promotion , interpersonal relationships, professional status, and work monotony, on the other hand the group of nursing professionals of the Santa Rosa Hospital, mostly young women of single status with 29.4%, 76.5% do not have second-rate training specialty, its time of professional performance is from 6m to 2 years with 47.1%, with 44.1% prevailing the type of contract service lease.

Keywords: Job satisfaction, tension, competition, work monotony, emergency

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Base Teórica Conceptual.....	16
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Diseño de investigación	47
3.3 Población y muestra	48
3.4 Técnicas y recolección de datos	48
3.4. Proceso de recolección de datos.....	53
3.5 Análisis de datos.....	55
3.6 Rigor científico.....	55
3.7 Principios éticos	56
CAPITULO IV:.....	58
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
4.1 RESULTADOS	59
4.2 DISCUSION RESULTADOS	69
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1 Conclusiones	79
5.2 Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS.....	89

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La labor del profesional de enfermería en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura institucional; no en pocas ocasiones se da en condiciones de trabajo intensas, en carga física y mental, que necesariamente tienen influencia sobre el personal (estrés emocional y fatiga)¹. Por lo tanto, una eficiente supervisión técnica, dirección política, remuneraciones y condiciones físicas, por si solos no son suficientes para alcanzar la satisfacción laboral de los servidores.

Partiendo de este contexto se puede indicar que las situaciones vinculadas a los factores de crecimiento como las posibilidades de promoción, el trabajo en sí, el reconocimiento y la responsabilidad frente a la tarea, pueden conseguir la satisfacción laboral del personal. Asimismo, los servidores se encuentran menor o mayormente satisfechos en dependencia de la naturaleza de la tarea, las oportunidades de logro, reconocimiento, estatus, nivel de responsabilidad, relaciones interpersonales entre otros².

Por ende, en la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Por otro lado, para que una organización sea exitosa,

debe procurar ser un lugar gratificante para las personas, el grado de satisfacción ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas³.

Si el profesional de enfermería está satisfecho con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador⁴.

De hecho, las enfermeras al representar la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, se tiene que las personas que desempeñan estas labores, muestran agotamiento físico y mental. En algunos otros casos, se traduce como falta de interés por ofrecer un servicio de calidad. Por otra parte, se presentan cambios de humor, o bien, las personas realizan las actividades de manera rutinaria⁵.

Por ello los centros de trabajo de enfermeras deben ser lugares, donde se propicie y favorezca el desarrollo armónico de la profesión y que de este se obtenga satisfacción profesional y laboral. Esto genera un sentido de pertenencia a una institución. Aunque dentro del área pública o privada existe un sentido simbólico de satisfacción de necesidades de pertenencia, de protección, seguridad y quizá la más evidente, remuneración económica con la cual se satisfacen necesidades materiales del personal enfermero⁶.

La realidad mencionada también se manifiesta en el ambiente Hospitalario, en la actualidad el cuidado de enfermería actúa en forma global, coordinada, eficiente y eficazmente en la búsqueda de un mayor bienestar para quienes presentan este problema de salud, en el Hospital Santa Rosa, en el área de emergencia se pudo notar que el equipo de profesionales de Enfermería es insuficiente, sumado a ello, las interrelaciones personales entre trabajadores y pacientes, en ocasiones, no es del todo cordial, se puede ver la insistencia del personal por aumento de salarios e inconformidad con las condiciones laborales que tienen actualmente, por la demanda de cuidado.

Ante esta realidad los investigadores se plantean la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017?, tuvo como objetivo:

General

Determinar el nivel de satisfacción laboral de profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017.

Específicos

Identificar las Características socio demográfica y laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en el área de Emergencia

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Satisfacción por el trabajo.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Tensión relacionada con el trabajo.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según competencia profesional.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Presión por el trabajo.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Promoción profesional.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Relaciones Interpersonales.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Status profesional.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia según Monotonía laboral.

La Satisfacción Laboral es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. ⁷. La enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y práctica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería.

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería comprometidos con su profesión; estos resultados permitirán a la jefatura de enfermería asumir estrategias de capacitación continua, evaluar infraestructura, dotación de personal según área y demanda d pacientes. De esta manera pretende aportar indicios sobre la satisfacción laboral en el hospital y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos.

Es por esta razón surge la necesidad de determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia, incidiendo sobre todo en la identificación de los elementos laborales que se asocian a una mayor satisfacción. Esto permitiría conocer qué características laborales deberían considerarse para diseñar ambientes de trabajo que propicien el bienestar de la persona y con ello el subsecuente beneficio organizacional.

Finalmente este trabajo contribuye al desarrollo de estudios posteriores, considerando que enfermería juega un papel importante, teniendo múltiples efectos beneficiosos y la satisfacción del paciente. Sirviendo como aporte al conocimiento enfermero, para fortalecer y mejorar el cuidado.

En presente informe está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I Introducción: Aquí se encuentra la problemática investigada, el problema, los objetivos y la justificación

Capítulo II aquí se encuentra los antecedentes que será utilizado en la discusión y la base teórica conceptual que apoyará la discusión

Capítulo III encontramos el marco metodológico está conformado por el tipo de investigación, el diseño a seguir en la investigación, población y muestra, técnicas y recolección de datos que se van a utilizar, rigor científico y los principios éticos.

Capítulo IV encontramos los resultados y discusión que se presentaran en tablas y en gráficos con su respectiva discusión.

Capítulo V encontramos las conclusiones y recomendaciones que llegará el autor

Finalizando con la referencias bibliográficas y anexos

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Tomando en cuenta las referencias de investigación a nivel internacional y nacional, tenemos el aporte:

Contreras M; realizó un estudio sobre: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, Colombia; 2013. Tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. Los resultados fueron su totalidad por profesionales de enfermería del sexo femenino, el 68,8% se encuentran en el rango de edad mayor de 40 años, mientras que en las edades menores de 30 años y entre 30 - 40 años representa el 15.6%, en el estado civil de la población de estudio indica que el 60 % son solteras, el 31,1% se encuentran casadas y el 4.44% son viudas o se encuentran en unión marital libre. Con relación a la formación académica el 71.1 % de las enfermeras tiene estudios de postgrados, mientras el 28.9% tienen formación académica de pregrado, con el tipo de vinculación contractual indica que el 62.3% de las enfermeras se encuentran vinculadas a la institución en la planta de personal, mientras el 37.7% tiene una vinculación laboral por orden de prestación de servicios, en el tiempo de vinculación laboral se pudo indicar que el 36 % de las enfermeras presentan un tiempo de vinculación mayor de 240 meses, seguido del grupo de enfermeras con un tiempo de vinculación laboral entre los 12 - 120 meses representando el 31 % de la población y en menor proporción 11% para el grupo de

enfermeras con un tiempo de vinculación laboral menor de 12 meses. Los profesionales de enfermería muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Concluyendo que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería presento un nivel medio⁷.

Acosta D y Carrillo A; realizaron un estudio sobre: Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería en los servicios de emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, Venezuela, 2012. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales durante el segundo trimestre de año 2012. Obteniendo como resultados que el 79,6% de la población son de sexo femenino y 20,4% al sexo masculino. Con respecto a la edad del profesional de enfermería donde el 44,4% tenían edades comprendidas entre 26 a 35 años, mientras que 22,2% tenían edades entre 36 a 45 años, 20,4%, tenían edades menores de 25 años, 9,3% tenían edades entre 46 a 55 años y 3,7% tenían edades mayores de 56 años. Con el tiempo de servicio se puede observar que el 42,6% del profesional tienen de 1 a 5 años en el servicio, 35,2% tienen de 6 a 10 años, 12,9% tienen de 16 o más años y solo 9,3% tienen de 11 a 15 años en el servicio. En relación con el nivel de satisfacción del personal de Enfermería poco satisfecho con 33.3%, 24,1% respondieron sentirse satisfecho, 18,5% manifestaron sentirse muy

satisfecho, 13,0% insatisfecho y 11,1% muy insatisfecho. Concluyendo que la satisfacción laboral del personal de enfermería es poco satisfecho⁸.

Cifuentes J, realizó un estudio sobre: Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia – 2012. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. En los resultados se encontró que 13.3% de la población son hombre y el 86.7% son mujeres, con respecto a la edad el 75.9% tienen \leq a 36 años y el 24.1% tiene \geq a 37 años, en el estado civil el 50.6% son solteros, el 25.3% casados, el 9.6% separados y el 14.5% tienen unión libre. En la formación académica el 62.7% tiene pregrado y el 37.3% postgrado, tiempos en el servicio el 71.1% tiene \leq a 7 años y el 28.9% tiene \geq a 7 años. Con relación a la satisfacción laboral global de nivel medio de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria con una media de 69.98, en sus dimensiones como satisfacción por el trabajo encontramos una media de 2.89, tensión relacionada con el trabajo de 3.16, competencia profesional 2.35, presión del trabajo 2.83, promoción profesional 3.33, relación interpersonal con sus jefes /as 3.01, relación interpersonal con los compañeros 2.05, características extrínsecas de estatus 3.34, monotonía laboral 2.59. Concluyendo una satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un nivel moderado⁹.

Rodríguez J; realizó un estudio sobre: Satisfacción laboral del profesional de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico en Costa Rica, 2012. Tuvo como objetivo determinar el

nivel de satisfacción del profesional del Hospital Nacional Psiquiátrico. En los resultados presentó una Satisfacción media global Moderada con un puntaje de 3.68, en sus dimensiones se obtuvo Satisfacción por el trabajo una media 4.17 que dio un nivel Alto de satisfacción, así como competencia profesional 3.23, relación con sus jefes 3.39 y en relación con sus compañeros 4.17. En el nivel que dio moderado según su media tenemos tensión relacionada con el trabajo 3.23, presión del trabajo 3.39, promoción profesional 3.39, características extrínsecas de estatus 3.38 y monotonía laboral. Concluyendo que la satisfacción del profesional de enfermería es de nivel moderado¹⁰.

Moya S y Madrazo M, realizó un estudio sobre: Satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica, en el 2011. Planteo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería de dicho área quirúrgica. En dichos resultados manifestaron con respecto al sexo de los profesionales de enfermería el 96.7 son mujeres y el 3.3 hombres. En relación con la Satisfacción global con una media de 2.99, y en sus dimensiones tenemos satisfacción por el trabajo 3.56, tensión relacionada con el trabajo 2.66, Competencia profesional 3.29, Presión del trabajo 2.93, Promoción profesional 2.64, Relación con jefes 2.95, Relación compañeros 3.75, características extrínsecas de estatus 2.30 y Monotonía laboral 3,20. Concluyendo con una satisfacción global moderada, estando la mayor insatisfacción relacionada con las características extrínsecas de estatus (media 2,3; DE 0,72) y la mayor satisfacción relacionada con la relación interpersonal con los compañeros” (media 3,75; DE 0,6277)¹¹.

Broncano Y, realizó un estudio sobre: Satisfacción laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, Lima, Perú-2014 tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital San Bartolomé. En los resultados se encontró que el 64.4% de enfermeras se encuentra con una satisfacción laboral media, el 20% se encuentra insatisfecho con el trabajo actual que tiene, y solo el 15.6 % está satisfecho laboralmente en la institución. Concluyendo una satisfacción laboral media de las enfermeras¹².

Urbina A y Victoria F, realizó un estudio sobre: Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional docente de Trujillo, Perú, en el 2013. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del área de hospitalización del Hospital Regional Docente de Trujillo. En los resultados obtenidos se obtuvo una satisfacción laboral moderada, así como en las dimensiones de satisfacción laboral como en la satisfacción en el trabajo el 69% tensión relacionada con el trabajo, 71%, competencia profesional, 52%, presión de trabajo 54%, relación interpersonal con el jefe; 76%, relación interpersonal con los compañeros; 54% características extrínsecas de status; y monotonía laboral con 73%, la única dimensión en nivel bajo es la promoción profesional con 60%. Concluyendo un nivel moderado de satisfacción laboral de las enfermeras¹³.

Sánchez M, realizaron un estudio sobre: Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería de la Microred cono Norte Tacna, Perú en el 2013 el cual tuvo como objetivo

determinar la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna. Los resultados fueron en relación al sexo 6% profesionales de enfermería son masculino y el 44% es femenino, con respecto a la edad 24% se encuentra entre 20 a 29 años, el 28% entre 30 a 39 años, el 30% entre 40 a 49 años y finalmente 18% entre 50 a 59 años. Con el tiempo de servicio tenemos <1 años con el 20%, entre 1 a 5 años con el 26%, entre 6 a 10 años con el 8% y con > 10 años con el 46%. Con la condición de trabajo el 44% son contratados, el 40% son nombrados y el 16% tienen otro tipo de condición laboral, Con la satisfacción laboral el 60% de los Profesionales de Enfermería se encuentran medianamente Satisfechos, el 26% de la población Muy Satisfecho y el 14% de la población Insatisfechos. Concluyendo que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos¹⁴.

Casildo D; realizó un estudio sobre: La satisfacción laboral del profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima, Perú – 2013, tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. En los resultados se evidencia de un alto nivel de insatisfacción con un 47.4%. Concluyendo un alto nivel de insatisfacción laboral¹⁵.

Calixto A, también realizó un estudio sobre: Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima, Perú, en el 2012. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las

enfermeras del servicio de Pediatría del HNCH. Tuvo como resultados que el 52% tienen un nivel de satisfacción medio, el 22 % bajo y el 26% alto. En la dimensión ambiente laboral el 57% fue medio, el 17% bajo y el 26% alto; en cuanto a la supervisión el 57% fue medio, el 26% bajo y el 17% alto; asimismo para la interacción con los compañeros el 74% fue medio, el 4% bajo y el 22% alto; acerca de la política de capacitación y promoción el 57% fue medio, el 21.7% bajo y el 21.3% alto; y en las remuneraciones el 61% medio, el 17% bajo y el 22% alto. Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia un nivel medio ¹⁶.

2.2 Base Teórica Conceptual

Siendo el objeto de estudio satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia iniciaremos brindando algunas definiciones de satisfacción laboral con la mayor precisión posible.

Un gran número de investigaciones en psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad. Entre las consecuencias a escala individual se tiene las relacionadas con la salud, la adopción de comportamientos de “escape” (impuntualidad, absentismo, abandono) y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral¹⁷.

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Sirva de ejemplo:

Locke citado por Pérez E y Otero L quien definió a la satisfacción laboral como el "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona". En otras palabras, considera la Satisfacción Laboral como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene mediado por la importancia que para el trabajador tenga. En este

sentido, propone que entre menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador, mayor será la Satisfacción Laboral ¹⁸.

Por otro lado, Robbins, describe a la satisfacción laboral como “el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. Entendiendo que trabajo es más que las actividades obvias de manejar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un vehículo. Requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son ideales, etc¹⁹.

De la misma forma, Adams citado por Chiang M, et al, describe que la satisfacción “Nace cuando se considera una situación justa y equitativa”, “Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”²⁰.

Además, la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta afectiva que es el resultado de una evaluación de la situación laboral. Mientras que, para Díaz de Castro, García del Junco y Jiménez, el concepto de satisfacción laboral responde a un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que

reciben con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización²¹.

Por otro lado, Lawler, citado por Pérez E, Oteo L quien define a la satisfacción laboral como “la diferencia existente entre lo que el individuo recibe y lo que espera recibir en una organización”²².

Caballero, visualiza a la satisfacción laboral como “los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él ²³.”

González al definir a la satisfacción laboral la describe “como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización²⁴.

Asimismo, Maslow explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio²⁵.

Para Calderón, la satisfacción laboral se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el

conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas ²⁶.

Partiendo de lo antes mencionado es necesario analizar los modelos teóricos de la satisfacción laboral y las escuelas de Pensamiento que abordan este fenómeno, así mismo se identifica brevemente *la teoría de motivación* más utilizada por los investigadores para abordar el fenómeno de la satisfacción laboral. Es claro que el sujeto se ve movilizado a gratificar necesidades, las mismas que se encuentran vinculadas al contexto laboral, Loocke ²⁷, distingue tres etapas iniciales atribuidas a las escuelas fundamentalmente orientadas hacia el diseño de la tarea:

Escuela Físico-económica; se remonta a Taylor en 1911, y a su idea de organización científica del trabajo, con un punto de vista económico unido a un punto de vista fisiológico, que trata de abordar la fatiga buscando los medios de reducirla. Esta tendencia se mantuvo como central durante los años treinta con los estudios sobre la salud y la fatiga industrial, que muestran el beneficio del papel que juegan las pausas, la estructura de los horarios, etc. Los investigadores introducen en los procesos de trabajo diversos estimulantes, que no son útiles directamente para aumentar la producción, pero si indirectamente por su efecto en la satisfacción labora²⁷.

Escuela sicológica o de relaciones humanas; tiene su origen en los trabajos de Elton, su investigación sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la industria textil, le llevo a constatar que factores tales como los vínculos con la dirección o los ambientes de grupo también entraban en juego en las actitudes de los empleados y que podían ser modificados en cierta medida mediante intervenciones psico-sociales. Este movimiento se desarrolló, en parte, por la proliferación, desde el comienzo de la segunda guerra mundial, de estudios sobre liderazgo. Las conexiones tanto con el superior jerárquico como con el grupo, se situaban en el centro de las preocupaciones. Los años 1955-1960 constituyen el periodo culminante de la asociación causal entre relaciones humanas y satisfacción laboral²⁷.

Escuela del desarrollo; que nace con el estudio de Herzberg et al. y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow. Su teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja y las motivadoras, que se concibieron como muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow en 1954 en su teoría. Estos dos tipos de requerimientos se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas factores higienizadores o insatisfactorias, relacionados con el contexto o el ambiente en el que debe ser realizado el trabajo (factores extrínsecos)²⁷.

Por otra parte, las necesidades de motivación se satisfacen con lo que denominaron factores motivadores o satisfactores, ligados a la naturaleza del trabajo en si (factores intrínsecos). El saciar las necesidades de higiene no deriva en satisfacción laboral sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Por otra parte, los factores motivadores, que solventan las necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes originan el mismo “estado neutral” asociado a la presencia de los factores higienizadores²⁷.

Estas tres corrientes de pensamiento sitúan los determinantes de la satisfacción total en distintas esferas. *Sin embargo la perspectiva de desarrollo enfatiza los puntos que quisiéramos abordar en esta investigación;* partiendo en primera instancia de los sentimientos de los empleados satisfechos debido a tareas mentalmente exigentes. Las variables relacionadas con el trabajo, (es decir, las características del puesto, las responsabilidades asumidas, la cantidad de trabajo, el control percibido sobre los procedimientos) son consideradas importantes para entender la satisfacción laboral, porque estas variables crean una influencia situacional inmediata y fuerte²⁸.

Otro autor que se instaura dentro de las teorías de las necesidades es Maslow, quien estudia como tal a las necesidades y motivos, y que también explica las situaciones de nuestro estudio; su teoría explica a las necesidades como la carencia o un estado deficitario y el motivo es el medio específico para suplir la necesidad. Explica el

desarrollo del motivo como móvil para la satisfacción de una necesidad exponiendo que “Los seres humanos no heredan unidades complejas de comportamiento denominados instintos, sino solamente impulsos o tensiones en presencia de ciertos estímulos. La persona debe aprender a encontrar satisfactores apropiados y los medios para obtenerlos”, lo cual explica claramente que los medios para satisfacer las necesidades están determinados por la cultura, como estratos sociales, factores demográficos, etc. Define a la motivación como “constante, inacabable, fluctuante y compleja”, en donde la base de las necesidades humanas está jerarquizada, caracteriza a las necesidades jerarquizadas de Maslow exponiéndolas de mayor a menos potencia²⁸.

Describe que “el principio primordial de organización de la vida motivacional humana es el ordenamiento de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia” y por esto enfatiza que un grupo de necesidades superiores solo puede existir cuando las necesidades inferiores han sido satisfechas de acuerdo al ordenamiento establecido en la jerarquía de necesidades; la base de esta jerarquía empieza por las necesidades de mayor potencia como las fisiológicas, las cuales al estar insatisfechas “dominan el organismo, ponen todas las capacidades a su servicio y las organizan de forma que puedan ser lo más eficaces. La gratificación relativa las absorbe y permite que aparezca el siguiente conjunto superior de necesidades de la jerarquía”. Por otro lado, también describe el ordenamiento de las necesidades que “el principio dinámico primordial que anima esta organización es que en la persona sana las necesidades menos potentes aparecen después de gratificar las más potentes”²⁸.

La teoría de Maslow nos permite referir al contexto laboral como una fuente de motivos para satisfacer las necesidades en especial las de orden superior. Presentando algunas conductas características de la satisfacción e insatisfacción de la jerarquía de necesidades que nos permite distinguir la satisfacción o frustración de la misma²⁸.

Maslow diferencia las necesidades superiores al describir su gratificación como la obtención de “más felicidad profunda, más serenidad y riqueza de la vida interior”, describiendo que la “gratificación de las necesidades superiores representan una tendencia general hacia la salud”. Estos Teóricos explican la satisfacción de las necesidades como determinantes de la conducta del sujeto en cualquier contexto, enfatizando a la cultura y dinámica de la misma como factor influyente en el desarrollo y satisfacción de las necesidades, pero es realmente la exposición de las necesidades superiores la que se convierten en un marco referencial para el desarrollo del concepto de satisfacción Laboral²⁸.

Herzberg, define motivación como “el impulso a actuar que surge del trabajador al asignar valores positivos al trabajo”. La primera teoría de la satisfacción laboral fue la de Frederick Herzberg, siendo esta la teoría de los dos factores o de la motivación que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, cómo rebatir su validez.

La teoría de la motivación – higiene o teoría de los dos factores fue propuesta por Herzberg para explicar el comportamiento de las personas en la situación de trabajo. Herzberg afirma que la relación de un individuo con su trabajo es básica y su actitud hacia éste puede determinar su éxito o su fracaso. Dentro de sus investigaciones, Herzberg asume que la satisfacción laboral tiene dos dimensiones: la satisfacción y la insatisfacción individual. Dichas dimensiones se ven afectadas por dos grupos de factores diferentes, es decir, los factores que generan satisfacción son diferentes de aquellos que producen la insatisfacción²⁸.

Los factores higiénicos o extrínsecos hacen referencia a las condiciones de trabajo o que el medio aporta a la tarea del trabajador. Estas condiciones se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo, son administradas y decididas por la empresa, por lo tanto, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Entre los principales factores extrínsecos se pueden destacar: la Organización administrativa (políticas y directrices de la empresa, normas laborales o reglamentos internos, guías o procedimientos de trabajo, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores); el salario; los beneficios sociales; la complejidad de la tarea; la jornada laboral; las condiciones laborales (físicas y ambientales de trabajo, el entorno agradable, la seguridad en el trabajo, un espacio personal propio); el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan; el estatus social, etc.

En tal sentido, Herzberg afirma que los factores extrínsecos no pueden determinar la satisfacción laboral, sólo pueden prevenirla o evitarla cuando ésta exista. Por su parte, los factores motivacionales, al ser óptimos, provocan la satisfacción de las personas, cuando son precarios, evitan la satisfacción.

Partiendo de esta conclusión Herzberg propone dos tipos de necesidades: Las necesidades fisiológicas, asociadas a los factores de higiene y las necesidades psicológicas asociadas a los factores motivacionales. Los factores motivacionales están en relación con el propio proceder y su aceptación social, los plantea como escala diferenciada de la insatisfacción, creando satisfacción-motivación laboral, por cubrir las necesidades individuales de crecimiento y reconocimiento personal. Por tanto una vez controlados los factores higiénicos, los motivadores promoverían satisfacción y fomentarían la productividad.

En este sentido, si se quiere motivar a las personas en su puesto de trabajo, Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, aspecto denominado como “enriquecimiento de tareas”, o “enriquecimiento del cargo”. El enriquecimiento de tareas consiste en la sustitución de tareas simples y elementales del cargo por tareas más complejas. De esta manera se logra seguir el crecimiento individual de cada empleado como persona, se le ofrecen condiciones de desafío a través de la generación de oportunidades de ascender y se proporcionan oportunidades de satisfacción profesional en el cargo, reconocimiento,

responsabilidad y logros; características que ofrecen una remuneración intrínseca para la persona.

La existencia de los factores mencionados se los denomina como factores de primer nivel: logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, contribuyen normalmente a producir satisfacción en el trabajo, se los denomina satisfactores, mientras que los hechos representantes del factor político, Dirección y relaciones humanas, supervisión técnica, supervisión y condiciones de trabajo son denominados insatisfactores, los factores de segundo nivel. Genesca describe que “un sentimiento global de satisfacción o insatisfacción de determinado tipo de necesidades, provocado por algún factor de primer nivel” y lo ejemplifica “una promoción (factor de primer nivel) supone para quien la recibe satisfacer su necesidad de reconocimiento (factor de segundo nivel)”.

Para Herzberg, el efecto que tiene la existencia o ausencia de los factores extrínsecos es diferente a los intrínsecos, cuando en la organización falta buenas condiciones de trabajo o una clara dirección existe insatisfacción, pero cuando estos factores extrínsecos se encuentran presentes no son causantes de satisfacción, mientras que la existencia de los factores intrínsecos causan satisfacción y su carencia producen falta de satisfacción.

Enlazan las necesidades pertenecientes a los factores extrínsecos e intrínsecos a factores de primer nivel, y determinan que existen factores insatisfactorios y satisfactorios, en los factores satisfactorios se encuentra el logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, mientras que en los factores insatisfactorios se encuentran la remuneración, las condiciones de trabajo, la supervisión, la remuneración y las políticas de trabajo. Los factores satisfactorios cuando existe en la organización en una dimensión positiva, son habitualmente causa de satisfacción en el trabajo, mientras que en su dimensión negativa son raramente causantes de insatisfacción, mientras que al referirnos a los factores insatisfactorios en su dimensión positiva son raramente causantes de insatisfacción y en su dimensión negativa son habitualmente causantes de insatisfacción²⁷.

Siendo necesario analizar los factores relacionados con la satisfacción laboral es de gran importancia a las teorías de la motivación y su relación con la satisfacción que los trabajadores pueden o no experimentar, planteando a su vez puntos de convergencia que evidencian que dichas teorías no son incompatibles unas con otras.

Así, se considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad; en caso contrario, el trabajador se encuentra no satisfecho. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro

en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Por lo tanto, la relación presente entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado, condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo y, constituye un factor determinante de la calidad de la atención.

El cuestionario Font Roja, utilizado en la presente investigación agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg, los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve 8 categorías, las cuales se encuentran relacionadas con una forma específica de calificación, que permite realizar un acercamiento de la valoración que los sujetos realizan sobre su trabajo determinando así su nivel de satisfacción laboral. Estos factores intrínsecos como extrínsecos o internos o externos apuntan al nivel de satisfacción que los sujetos de trabajo tienen con relación al desempeño y el ejercicio de sus funciones. Podría decirse que en la medida en que éstos se encuentren en armonía el nivel de satisfacción es mucho mayor y por ende la calidad en la atención también.

Usualmente cuando se habla de satisfacción laboral se incluyen un conjunto de factores que guardan relación con la misma. Así por ejemplo, cuanto más elevado es el

nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, mas satisfacción experimentan los individuos que se desempeñan en ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, más facilitan el mejor desempeño profesional.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de una población específica se hizo necesario medir los factores intrínsecos y extrínsecos basados en la teoría bifactorial de Herzberg, por lo cual se optó por la utilización del cuestionario Font Roja desarrollado en el ámbito hospitalario.

Determinando la satisfacción laboral de los profesionales en centros hospitalarios y que se resumen de la siguiente forma:

Satisfacción por el trabajo. Es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo. Específicamente en el área de enfermería, la satisfacción laboral ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral e intención de abandonar su trabajo. De ahí que la satisfacción laboral en enfermería sea considerada actualmente

como un desafío crítico para las organizaciones de salud, en donde los costos laborales son altos y la escasez de enfermeras es común. La satisfacción en el trabajo se relaciona directamente con la experiencia del profesional dentro de la organización hospitalaria. Esta experiencia se transforma en la percepción del profesional, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. Asimismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad²⁹.

Otros estudios realizados en Argentina (Bonadío, 2005; Echenique, 2010), relacionan la satisfacción con las características propias de cada persona y a los condicionantes individuales: edad, sexo, estado civil, capacitación, seguridad laboral, volumen de trabajo, insumos, reglamentación de la institución, relaciones laborales, centralización, roles, crecimiento económico, políticas sociales. Pueden estar relacionados a un clima laboral inadecuado y éstos, a su vez, pueden estar indicando varios factores que intervienen en la insatisfacción: el cansancio emocional, la despersonalización, las dificultades en la realización personal³⁰.

Tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Sentimos tensión en el lugar de trabajo cuando no podemos cumplir con las exigencias de nuestras responsabilidades. Es posible que uno no pueda

cumplir con su trabajo por razones tales como: - La cantidad de tiempo disponible para completar una tarea - Las herramientas que tenga para hacer el trabajo - Las reglas que haya que seguir, los trabajos que más tensión causan son los que exigen mucho del trabajador pero le dan muy poco control de cómo hacer el trabajo. Cómo la tensión puede afectar la salud cuando uno está expuesto a condiciones de mucha tensión por largo tiempo. Nuestra habilidad para poder enfrentarnos con la tensión disminuye con el tiempo²⁹.

Competencia profesional. La formación de competencias de enfermería debe hacer frente a las nuevas tecnologías, para producir y difundir el conocimiento. Además requiere comunicación humanística con medios y recursos del entorno y de la tecnología en los distintos contextos, racionalmente organizada, planificada y evaluada, desarrollada mediante una variedad de planes y de programas. La formación de enfermería es la preparación del profesional para ampliar el conocimiento y dar calidad de vida al ser humano³¹.

En la formación de competencias de enfermería hospitalaria, se debe crear motivación, capacitación, entrenamiento y desarrollo, que apunten hacia la superación profesional y personal, que genere un personal motivado, capacitado y colaborador, y que considere que el mejoramiento de las competencias es una prioridad para la gerencia de la salud³¹.

Presión del trabajo. El trabajo está influenciado por la competencia que ha establecido el mercado entre las diferentes empresas, provocando en muchas ocasiones desgaste en los trabajadores en torno al mantenimiento de la actividad productiva, con bajas remuneraciones, pero con exceso de trabajo³².

La enfermera está en constante presión de trabajo, enfrentada al dolor, sufrimiento, desesperanza, muerte, desconsuelo, impotencia y angustia; además, la falta de trabajadores que puedan abarcar a cabalidad los requerimientos de la población y de las instituciones empleadoras hace que doblen su jornada laboral. Si sufre daño, por el cansancio emocional que traen sus labores y el desequilibrio de las interrelaciones con colegas, la organización, los pacientes y la carga de trabajo, ello provoca deterioro en la calidad del cuidado³³.

Los roles que debe cumplir la enfermera en el ambiente laboral y en la vida le provocan desgaste, frustración y síndromes patológicos físicos y psíquicos, ya que son múltiples y simultáneos, lo que da a entender que es necesario evaluar los lugares de trabajo para mejorar los procesos, la infraestructura y la relación del recurso con la demanda de atención. Al trabajador que imparte el cuidado se le ha desatendido y no se ha tomado en cuenta que también forma parte de un entorno social-familiar que es igual o más importante que lo laboral. La eficiencia y eficacia de los servicios dependen de la satisfacción, bienestar y calidad de vida de los trabajadores, por lo tanto, la institución debe invertir en recursos para mantener óptimas condiciones laborales; de ello depende,

en este caso en particular, la calidad de la atención brindada a los usuarios de los sistemas de salud³⁴.

Promoción profesional. Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

Relación interpersonal:

- ***con sus jefes.*** Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.
- ***con los compañeros.*** Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.

Esta se genera con el correcto uso de las actitudes y habilidades relacionales, que ayudarían a los profesionales enfermeros a transmitir dichos problemas a la institución, o a buscar soluciones entre los compañeros, a mejorar su satisfacción laboral y a disminuir sus vivencias de estrés laboral. Propiciando e induciendo en los profesionales enfermeros expectativas de autoeficacia y estilos de afrontamiento que les permitan defenderse de las acciones que amenazan a su propio “yo”. Es por eso, que la mayoría de los enfermeros conocen y se han formado en determinadas habilidades relacionales, como la empatía, pero por otro lado, observamos que presentan una dificultad manifiesta en usar dichos conocimientos a la hora de comunicar a los gestores los problemas organizativos de su trabajo y mejorar en último término su vida laboral.

Desbloquear esas barreras de comunicación que se dan entre los profesionales de enfermería mejoraría la satisfacción por el trabajo. Por ello, algunos autores presentan la necesidad de desarrollar programas de entrenamiento para manejar las dificultades laborales y disminuir también las dificultades de comunicación. Por otra parte, la falta de orden en el trabajo, se traduce en un mal ambiente laboral, que afecta en gran medida al desarrollo de unas relaciones laborales cordiales y produce una sobrecarga de trabajo adicional que revertirá en la desmotivación y falta de iniciativa por parte de los profesionales para conseguir los objetivos propuestos por la institución.

Es preciso velar por el buen funcionamiento del trabajo de los equipos y fomentar la creación de lugares de trabajo con un clima psicológico favorable de seguridad, confianza, positividad y empatía entre todos, donde los administradores se comuniquen con los trabajadores con mayor eficacia y permitan relaciones laborales cordiales donde resulte fácil y cómodo transmitir los problemas organizativos para mejorar la convivencia y la satisfacción laboral. Una comunicación interpersonal incorrecta tiene repercusiones negativas tanto para el paciente como para los profesionales. A pesar de tener ese conocimiento, encontramos que a un número de los enfermeros presentan deficiencias para desarrollar relaciones comunicativas eficaces y estrategias para resolver problemas de comunicación. Es por ello, que en última instancia nos gustaría que este estudio sirviera, por un lado, para estimular a los profesionales sanitarios en

la necesidad de comunicar los problemas organizativos mediante un uso correcto de las habilidades relacionales, que les permita conseguir una mayor satisfacción laboral y una disminución de los conflictos interpersonales, y por otro lado, conseguir una aplicabilidad de las mejoras propuestas a través de esta investigación en la práctica clínica asistencial³⁵.

Características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo. De esta forma, “el trabajador de salud aceptará un puesto de trabajo si las ventajas de hacerlo son superiores al costo de oportunidad”. El estatus concreto de esta realidad está referida a la independencia, financiera y no financiera, que hacen que un profesional de salud quiera seguir formando parte de los recursos humanos y desempeñando su puesto. Por ello, el empleo de los incentivos es generalizado en las organizaciones del sector público y del sector privado en todos los contextos laborales. Por eso pueden aplicarse a las personas, a grupos de trabajadores, a equipos o a las organizaciones y pueden variar en función del tipo de empleador (por ejemplo, según se trate de una organización no gubernamental, o de una organización pública o privada).

La Organización Mundial de la Salud da la siguiente definición de los incentivos: “toda recompensa o castigo que puede aplicarse a los dispensadores en relación con las organizaciones en que trabajan, las instituciones en que operan y las intervenciones

concretas que dispensan”. Mathauer e Imhoff, definen el incentivo como “un medio disponible que se aplica con la intención de influir en la disposición de los médicos y de las enfermeras a ejercer y mantener un esfuerzo para lograr las metas de la organización”. Definido con más precisión, un incentivo es “una recompensa financiera o no financiera, explícita o implícita, por realizar un acto determinado”³⁶.

Monotonía laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo⁴². De esta forma el trabajo repetitivo, trae implicaciones ergonómicas y sus consecuencias musculo esqueléticas más o menos directas que tiene un gran significado desde el punto de vista psicosocial. Además de la realización cíclica de los mismos movimientos centenares o miles de veces que obliga al mantenimiento de posturas forzadas e incómodas, trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, pocas cosas a decidir, monotonía y aburrimiento. La organización del trabajo es, pues, la que determina la presencia o no de trabajo repetitivo, su intensidad y frecuencia²⁸.

Es importante revisar frecuentemente lo que los empleados perciben de su trabajo y como se sienten frente a ellos, para mejorar sus condiciones de trabajo y entornos laborales, tomar en cuenta las necesidades del trabajador y satisfacerlas. Siendo importante realizar la medición de la satisfacción laboral

No obstante, y como lo ha recomendado la OMS, al realizar un análisis de la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una institución, en cualquiera de las etapas del ciclo laboral (entrada, etapa laboral y salida), se pueden obtener observaciones y mediciones que permitan identificar aspectos importantes para la toma de decisiones y las acciones correspondientes. La no satisfacción o la insatisfacción laboral, es un riesgo para los empleadores, en lo que concierne a la retención del capital humano. Esta situación se encuentra extendida entre el personal de la salud, dadas las particulares características con las condiciones de trabajo, de interacción con los superiores, con los aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de no satisfacción entre el personal de enfermería del sector hospitalario.

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y más concretamente en los estudios sobre la eficacia y la eficiencia en las empresas, ha sido pasar el eje de las actuaciones desde los procesos y la estructura a centrarlo en los trabajadores. Adicionalmente, con la influencia de la psicología y la sociología en el desarrollo de los métodos de gestión, se estableció como premisa que la satisfacción de las personas con su trabajo es uno de los factores condicionantes básicos de su productividad. Por lo mencionado, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones, no solo por el hecho de entender situaciones particulares que se presentan con los empleados sino por la injerencia que se puede desarrollar para la toma de decisiones a nivel institucional. En este sentido, medir la satisfacción laboral de las personas

vinculadas a una organización, permite evaluar puestos de trabajo, actividades, niveles de ausentismo, remuneración, estímulos, rotación, etc³⁸.

Es importante estudiar la satisfacción laboral en enfermería, siendo el grupo de profesionales de la salud que tienen un contacto, más estrecho con los pacientes y son de vital importancia para la gente que cuidan, familiares, así como para la organización donde desempeñan su labor.

Exponen que las enfermeras trabajan desde dos dimensiones, una técnica, en la que desarrollan aspectos básicos del cuidado del paciente en cuanto que aplican una tecnología exclusiva de la profesión, y otra personal, en la que se ocupan de aliviar el sufrimiento del paciente tanto en su vertiente física como psicológica. Donde su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud, requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno³⁹.

En Enfermería, al igual que en otras profesiones, hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, como el entorno físico de trabajo, la fatiga, la supervisión, los compañeros, la promoción, etc. La American Association of Colleges of Nursing realizó en cinco países: Argentina, Brasil, Colombia, México y

Estados Unidos, en 1999, donde se muestran algunas de las más importantes implicaciones que la reforma de salud ha tenido para la enfermería. A continuación, se describen: condiciones de trabajo precarias, incremento de la carga laboral, pérdida de seguridad en los trabajos lo cual es también una consecuencia de las reformas del estado falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios, falta de recurso humano de enfermería, necesidad de trabajar en dos o más instituciones, insatisfacción laboral e incremento de procesos de demanda por responsabilidad civil⁴⁰.

La Organización Panamericana de la Salud hace recomendaciones que se emiten en las reuniones y organizaciones internacionales de las solicitudes hechas a los gobiernos, de incorporar la enfermería en los niveles estratégicos nacional, departamental, distrital, regional y local, los resultados muestran una respuesta inconsistente, un desarrollo incipiente y desigual de los servicios de enfermería en los países.

En la mayoría de los países las condiciones de trabajo del recurso humano de enfermería son deficientes, expresadas en bajos salarios, sobrecarga laboral por exceso de pacientes, turnos de trabajo prolongados, ambientes laborales poco adecuados, áreas físicas deficientes, falta de dotación de equipos y suministros básicos para el cuidado de enfermería y pocos o inexistentes espacios de participación de enfermería en la toma de decisiones. Además la OPS, dentro de las características de la fuerza laboral en enfermería, uno de los aspectos más importantes a considerar es la oferta de personal. En

diferentes análisis se ha identificado que, si bien el número de profesionales de enfermería ha aumentado, aún se registra escasez en la mayoría de los países. Igualmente se presenta deserción o abandono de la profesión, en busca de opciones con mejor remuneración y condiciones de trabajo; falta de aspirantes para ingresar a los programas de formación en enfermería, especialmente en el nivel Universitario ⁴¹.

La Ley de Ejercicio de Enfermería en el Artículo N° 11 reseña que los derechos del profesional de enfermería son; a) acceder a cargos de dirección y gerencia en igualdad de condiciones que lo demás profesionales de salud y similares instituciones tanto públicos como privados; b) ocupar cargos correspondientes a la estructura orgánica de la carrera de enfermería; c) contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; y d) percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcionada a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda.

Marriner señala que las enfermeras identifican como satisfacción, entre otras, la realización, el reconocimiento, la responsabilidad, la autonomía, la autoridad, las posibilidades de ascenso, el personal adecuado, etc. Como insatisfacción destaca, la escasa planificación, la mala comunicación, las explicaciones inadecuadas sobre las decisiones que conciernen al trabajo, la tarea excesiva, la sobrecarga que afecta negativamente en la calidad, la falta de personal ⁴².

El modelo de Lawler, se basa en la creencia que los empleados están satisfechos con la paga, cuando perciben de lo que es su paga y lo que debería ser, es armoniosa, del mismo modo los empleados ven la cantidad desde perspectivas por completo distintas. Un justo salario por el trabajo de la persona adulta, que tiene responsabilidades de familia, es suficiente para fundar y mantener dignamente una familia y asegurar su futuro, respecto a gastos relativos a cuidar la salud, exigen que el trabajador, tenga fácil acceso a la asistencia médica y ésta en cuanto sea posible a bajo costo⁸.

Así como Cárdenas señala las miserables remuneraciones de los profesionales de enfermería pueden obligar a desempeñar más de un trabajo, debiendo realizar largas jornadas durante todos los días, con el desgaste que esto significa y que agrava la problemática pueden considerarse como las principales condicionantes en lo que se refiere a satisfacción profesional, personal y laboral⁴³.

También Mompert opina que la insatisfacción se debe a la escasa autonomía, a la falta de reconocimiento profesional, a una autoridad extrema, a las pocas posibilidades de promoción y de formación, a la tensión de las relaciones interpersonales y a las tareas rutinarias o los salarios inadecuados¹⁹.

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE), señala que la meta que se persigue en los países latinoamericanos de los centros hospitalarios, es mejorar la calidad de los servicios en todos los entornos de la atención de la salud que favorezca la

excelencia de los resultados de los trabajadores y la satisfacción laboral. El comunicado remitido por el CIE, hace mención que el personal de enfermería tiene derecho a las prestaciones y demás beneficios profesionales del sistema sanitario. Eso sólo puede conseguirse en un lugar de trabajo que capacite y sostenga unos recursos humanos capacitados y bien formados⁴⁴.

Por ello, los trabajadores prefieren trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, conocimientos, aptitudes, actitudes y buen juicio asociados a su profesión, para poder desempeñarla de manera eficaz en todas las situaciones que corresponden al campo de su práctica”. Es por eso, que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral, ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas⁴⁵.

Como Robbins dice que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación⁴⁶.

Aparte de darle su independencia en su área, el reconocimiento laboral en el trabajo otorga al Profesional la oportunidad no sólo de crecer personalmente, sino

también, el de capacitarse continuamente, a pesar de adquirir mayor responsabilidad reconoce la posibilidad de mejorar su estatus social⁴⁷.

Salvadores et al. (2002) explican que "la satisfacción laboral de los trabajadores, no solo repercute sobre la mejora del nivel de calidad de vida de los propios trabajadores, también lo hace sobre los Niveles de Eficacia y Eficiencia del Sistema Sanitario, del Hospital, de un Centro de Salud o cualquier Unidad de Enfermería"⁴⁸.

Pades y Homar abordan el estrés laboral como el que produce malestar y entendido como una experiencia nociva a eliminar mayor estrés mayor insatisfacción y a menor estrés mayor satisfacción. A veces ambos, estrés e insatisfacción, se han relacionado con síntomas psicológicos indeseables. Los profesionales de Enfermería, en general, se suelen mostrar satisfechos con los aspectos intrínsecos de su trabajo. Concretamente con la atención a los pacientes.

⁴⁶.

Asimismo, Segredo manifiesta que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción ⁷.

A lo largo del tiempo en enfermería se han desarrollado una serie de teorías y modelos; en el presente trabajo de investigación se consideró el modelo propuesto por la enfermera *Betty Neumann*, quien desarrollo un modelo cuyo fin es ofrecer un enfoque unificador con el cual definir los problemas de Enfermería, comprende mejorar al paciente en su interacción con el entorno y las variables que afectan de manera simultánea al sistema del paciente; en este caso el profesional de enfermería y estas son : variables fisiológicas, psicológicas, sociológicas de desarrollo y espirituales.

Neumann definió a la persona como un todo cuyas partes se encuentran en un proceso de interacción dinámica; sin embargo, cuando el efecto amortiguador de la línea flexible de defensa deja de proteger al “paciente/ sistema del paciente” frente a un factor

estresante del entorno, dicho factor invade la línea de defensa normal. Las interrelaciones de las variables (fisiológicas, psicológicas, sociológicas de desarrollo y espirituales). Determinan la naturaleza y el grado de reacción del sistema o la posible reacción al factor estresante.

En este sentido, toda la vida se caracteriza por una interacción constante entre el equilibrio y el desequilibrio; el organismo permanece en un estado de falta de armonía durante un periodo prolongado de tiempo, y por tanto es incapaz de satisfacer sus necesidades por ende puede aparecer la enfermedad. Sin embargo trabajar en prevención es la mejor arma que puede hacer uso la Enfermera, de esta manera proporcionar el mejor estado de equilibrio entre la persona y su entorno.

CAPITULO III:
MARCO METODOLÓGICO

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque cuantificamos los sujetos en estudio dando resultados numéricos; estuvo dirigida a determinar el nivel de satisfacción laboral de profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, ya que recoge datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos.

Tipo de diseño:

No experimental: Se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó tal como se dio en su contexto natural, dentro de su entorno laboral.

Transversal: Se indagó la incidencia y los valores en que se manifiesta la variable, recolectándose la información en un momento dado.

Descriptivo: Se describió la información obtenida, identificando la relación que existe entre la variable.

3.3 Población y muestra

La población muestral de estudio la conforman por 34 Profesionales de Enfermería del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 del servicio de emergencia.

INCLUSIÓN:

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2.

Profesionales de enfermería que deseen participar del presente estudio

Profesionales de enfermería con tiempo de servicio mayor de 6 meses

Profesionales de enfermera con la edad mayor a 25 años

EXCLUSIÓN:

Profesionales de enfermería que no deseen participar del presente estudio

Profesionales de enfermería que se encontraban con el goce de vacaciones o de permiso.

3.4 Técnicas y recolección de datos

La entrevista implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro⁴⁹.

Cuando se construye un cuestionario, es indispensable pensar en cuáles son las preguntas ideales para iniciar el cuestionario. Éstas fueron para lograr que el sujeto se concentre en el cuestionario. Gambara, sugiere el procedimiento de “embudo” en la presentación de las preguntas: ir de las más generales a las más específicas. Una característica fundamental de un cuestionario es que las preguntas importantes nunca deben ir al final⁴⁹. Utilizando el test de Likert conformado por 25 ítems.

INSTRUMENTO

Para el desarrollo de la presente investigación y para medir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, se utilizó un instrumento como referencia el cuestionario Font-Roja, de Aranaz. El cual fue adaptado y modificado a la realidad del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 del Ministerio de Salud en el Servicio de Emergencia.

El cuestionario: tipo Likert conformada por 25 ítems; cada ítem tiene una valoración 1 – 5, en donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima satisfacción. De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 25 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 125 (máximo grado de satisfacción laboral).

Para ello se consideraron los siguientes factores con sus respectivos ítems

Factor 1: satisfacción por el trabajo. Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los ítems 1 y 2 de la escala.

Factor 2: tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, que contempla los ítems 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la escala.

Factor 3: competencia profesional. Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, que contempla los ítems 9,10 y 11 del instrumento.

Factor 4: presión del trabajo. Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, que contempla los ítems 12, 13, 14 y 15 del instrumento.

Factor 5: promoción profesional. Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, que contempla los ítems 16, 17 y 18 del instrumento.

Factor 6: relación interpersonal

- con sus jefes. Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes, que contempla los ítems 19 y 20 de la escala.
- con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, contempla el ítem 21

Factor 7: características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo, contempla los ítems 22, 23, 24 de la escala.

Factor 8: monotonía laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, contempla en el ítem número 25.

Para su evaluación se tabularon los resultados tomando en cuenta los 3 niveles de satisfacción para cada dimensión y luego a nivel general:

➤ **Satisfacción laboral**

Nivel bajo de satisfacción laboral: 1 a 25 puntos

Nivel medio de satisfacción laboral: 26 a 75 puntos

Nivel alto de satisfacción laboral: 76 a 125 puntos

➤ **Satisfacción por el trabajo:**

Nivel bajo de Satisfacción por el trabajo: 1 a 2 puntos

Nivel medio de Satisfacción por el trabajo: 3 a 6 puntos

Nivel alto de Satisfacción por el trabajo: 7 a 10 puntos

➤ **Tensión relacionada con el trabajo**

Nivel bajo de Tensión relacionada con el trabajo: 1 a 6 puntos

Nivel medio de Tensión relacionada con el trabajo: 7 a 18 puntos

Nivel alto de Tensión relacionada con el trabajo: 19 a 30 puntos

➤ **Competencia profesional**

Nivel bajo de Tensión Competencia profesional: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Tensión Competencia profesional: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Tensión Competencia profesional: 10 a 15 puntos

➤ **Presión del trabajo**

Nivel bajo de Tensión Presión del trabajo: 1 a 4 puntos

Nivel medio de Tensión Presión del trabajo: 5 a 12 puntos

Nivel alto de Tensión Presión del trabajo: 13 a 20 puntos

➤ **Promoción profesional**

Nivel bajo de Promoción profesional: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Promoción profesional: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Promoción profesional: 10 a 15 puntos

➤ **Relación interpersonal**

Nivel bajo de Relación interpersonal: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Relación interpersonal: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Relación interpersonal: 10 a 15 puntos

➤ **Características extrínsecas del status**

Nivel bajo de Relación interpersonal con los jefes: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Relación interpersonal con los jefes: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Relación interpersonal con los jefes: 10 a 15 puntos

➤ **Monotonía laboral**

Nivel bajo de Monotonía laboral: 0 a 1 puntos

Nivel medio de Monotonía laboral: 2 a 3 puntos

Nivel alto de Monotonía laboral: 4 a 5 puntos

3.4. Proceso de recolección de datos

La intención de este estudio contemplo la participación de todos los profesionales de enfermería vinculados al Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2, para adelantar este proceso se solicitó inicialmente autorización de dicho nosocomio antes mencionado donde se explicaron los objetivos de la investigación y el procedimiento a seguir.

La Institución objeto de estudio es de segundo nivel de atención que actúa como centro de referencia para las instituciones de I-4 y II-1 nivel de atención que ofrece servicios de alta complejidad en diferentes especialidades y subespecialidades.

El recurso humano de profesionales de enfermería del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 en el área de emergencia población a estudiar son 34 enfermeros vinculados por 3 tipos de contrato así: 10 CAS, 9 nombrados y 15 por servicio por terceros

Previamente a la aplicación del cuestionario se realizó una reunión con el jefe del departamento de enfermería y jefa del servicio de emergencia; después se procedió a solicitar de manera personal la participación en la investigación.

Esta fase tuvo una duración aproximada de 2 semanas, durante las cuales se realizó la entrevista para la firma del consentimiento informado y la aplicación del cuestionario en los tiempos disponibles por el profesional, sin que esto afecte los procesos administrativos

y/o asistenciales de su jornada laboral. La aplicación del cuestionario Font- Roja y en los mismos datos sociodemográficos va ser individual en todos y cada uno de los casos; previamente se les suministro información sobre los objetivos generales del estudio y sobre el carácter confidencial y anónimo del mismo. Los cuestionarios fueron anónimos sugerencia de los participantes del estudio. Durante esta fase, se entregaron a cada uno de los participantes el cuestionario tipo Likert que se aplicación duro un tiempo aproximadamente 20 minutos.

La prueba piloto se aplicó a profesionales de enfermería de otras instituciones de salud donde que elaboran en el área de emergencia. Así mismo se comprobó la confiabilidad de instrumento utilizando alfa de cronbach 0.780

Se realizó la debida tabulación, obtención de frecuencias absolutas y relativas y análisis de los mismos, los cuales se presenta en las tablas estadísticas.

La presentación de los resultados es mediante tablas y gráficos. Mostrando valores absolutos y relativos utilizando el programa estadístico SPSS 22.0. Se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.5 Análisis de datos

Los datos obtenidos con la aplicación del instrumento, fueron almacenados y procesados haciendo uso del programa estadístico SPSS 22.0 y haciendo uso de la estadística para la distribución porcentual y gráficos.

Los resultados fueron discutidos con otras investigaciones realizadas en lo referente al tema de investigación que han sido realizados, los cuales están plasmados y agrupados en los antecedentes del estudio y además se hizo uso de la información plasmada en el marco conceptual de la investigación.

3.6 Rigor científico

VALIDEZ: La validez de un instrumento es la cualidad que posee el mismo para medir las variables y sus dimensiones que se pretenden medir en el estudio. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado⁵⁰.

La validación del instrumento se realizará en dos momentos, el primero será la evaluación por medio de juicio de expertos. Se presentará el instrumento a tres especialistas en el tema a investigar, quienes harán los aportes necesarios a la investigación y verificarán si la construcción y el contenido del instrumento, se ajusta al estudio planteado.

El segundo momento se realizará a través de la aplicación de una prueba piloto (10% de la muestra) a personas con las mismas características de la población en estudio que pertenecen al servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa

II-2, con lo cual se pretenderá saber si las preguntas son adecuadas, correctas, si el tiempo de aplicación es el adecuado y si son comprendidas para los participantes.

CONFIABILIDAD: El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa de cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno ⁵⁰.

Un Alfa de cronbach > 0.8 está entre los criterios de confiabilidad alta, el cual oscila entre 0.71 a 0.90, lo que indica que el instrumento será confiable y útil para la recolección de la información precisa a fin de alcanzar los objetivos en el cuestionario nos señalara que la encuesta tendrá una buena consistencia interna.

3.7 Principios éticos

Principio de Autonomía: La Autonomía está definida como el derecho a la libertad de acción y libertad a escoger ⁵¹. Teniendo en cuenta este principio ético, para iniciar el presente estudio de investigación se pidió la colaboración voluntaria de los profesionales de enfermería, respetando en todo momento su decisión y privacidad, informando previamente de que se trata la investigación ⁵².

Principio de Justicia: El principio de justicia en el cuidado de la salud se refiere ante todo a la máxima igualdad en la distribución de los recursos asistenciales y las oportunidades de recibir cuidados y tratamiento, de los riesgos y los beneficios, con objeto de asegurar que las personas tanto individual como colectivamente reciban un trato equitativo. Para los

individuos, la justicia significa principalmente ausencia de discriminación por motivos de sexo, religión, posición social, juventud, vejez, minusvalía y perturbación mental, y así misma igualdad de oportunidades en cuanto al acceso de los recursos, incluyendo la medicina preventiva, los tratamientos y los frutos de las investigaciones médicas⁵².

EL procesamiento de los datos obtenidos, se realizó teniendo en cuenta todas las variables de estudio consideradas, en todas las personas encuestadas, sin realizar ninguna excepción y se les dará un trato respetuoso y amable durante todo el proceso de investigación.

Principio de Veracidad. La veracidad está estrechamente vinculada con la verdad y sinceridad, implica que uno dé cuenta de un hecho, o cuestión guardando estricta conformidad con la verdad¹⁸. Al solicitar la información se explicó detalladamente los objetivos de la investigación, certificación de que se haya comprendido la información brindada.

Se estableció el compromiso del investigador de no modificar las respuestas proporcionadas y él entrevistado se comprometerá a proporcionar información verdadera.

Principio de Beneficencia: El Étíicista Willian Frankena, que considera los principios de beneficencia y no Maleficencia como uno solo, establece que para beneficiar a la persona no basta hacerle el bien sino también no haberle daño, sobre todo previniendo éste⁵⁷. Este estudio respeta este principio, porque los profesionales de enfermería sometidos a este estudio no serán expuestos a ningún factor externo que ponga en peligro de salud.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de haber tabulado los resultados y analizado estadísticamente se elaboraron las tablas de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1 RESULTADOS

Tabla N°1: Distribución de Profesionales de Enfermería Según características socio demográficas de los profesionales de enfermería que trabajan en el área de Emergencia.

FRECUCENCIA		FC	%
CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRÁFICA Y LABORAL			
Sexo	Masculino	4	11.8%
	Femenino	30	88.2%
TOTAL		34	100 %
Edad	25 – 30 años	17	50.0%
	31 – 35 años	11	32.4%
	36 – 40 años	4	11.8%
	41 a más años	2	5.8%
TOTAL		34	100 %
Condición de trabajo	CAS	10	29.4%
	Locación de servicio	15	44.1%
	Nombrado	9	26.5%
TOTAL		34	100 %
Estado civil	Soltero	10	29.4%
	Casado	9	26.5%
	Separado	9	26.5%
	Unión libre	6	17.6%
TOTAL		34	100 %
Tiempo de servicio	6 meses a 2 años	16	47.1%
	2 años 1m a 4 años	10	29.4%
	4 años a mas	8	23.5%
TOTAL		34	100 %
Especialidad	Pediatría	1	2.9%
	Emergencia y Desastres	4	11.8%
	UCI	3	8.8%
	Ninguna	26	76.5%
TOTAL		34	100 %

Interpretación

Se observa en la Tabla N° 1 que la gran mayoría de profesionales de enfermería del servicio de emergencia son mujeres con un 88.2% entre las edades de 25 a 30 años 50%, en mayor proporción con condición de trabajo de locación de servicio 44.1% y con estado civil soltero 29.4% seguido de casado 26.5%, en relación con el tiempo de servicio la mayoría de los profesionales se encuentra entre 6 meses a 2 años y con respecto a una especialidad con dicha área de trabajo en su mayoría no cuenta con ella y con ninguna 76.5%.

Tabla N° 2: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N°2



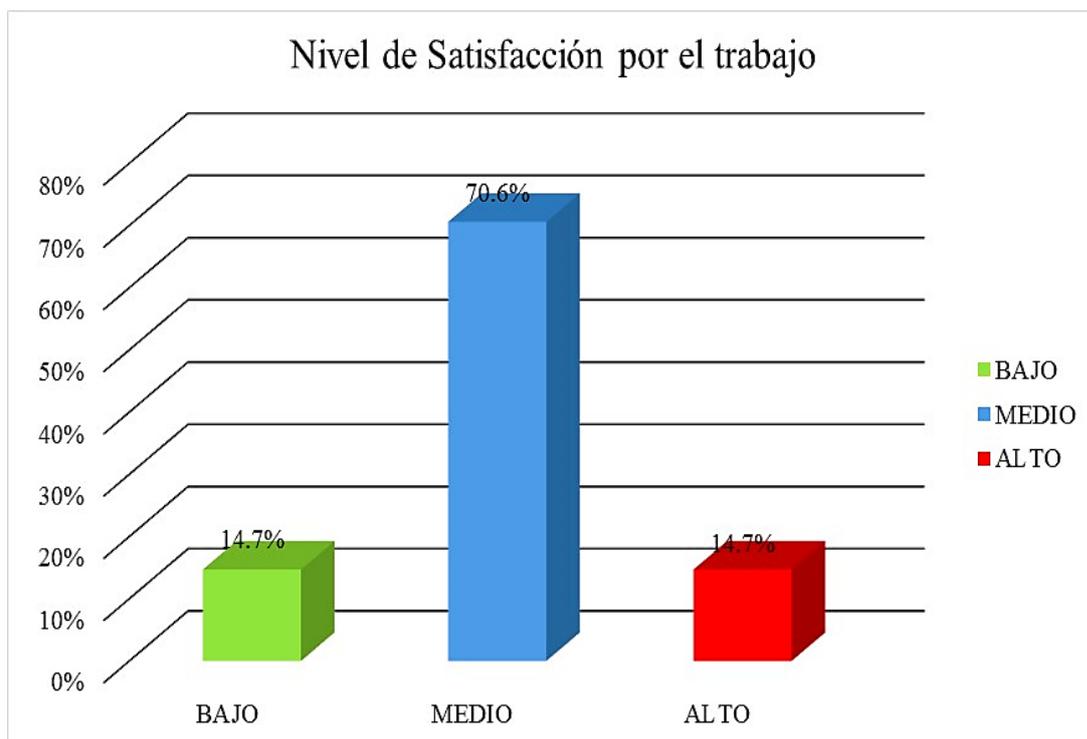
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observa que en la tabla N°2 del 100% de profesionales de enfermería el mayor porcentaje (55.9%) manifiesta un nivel medio de satisfacción laboral y en menor porcentaje (44.1%) manifiestan tener un nivel alto de satisfacción. (Alfa de cronbach 0.780 y juicio de experto)

Tabla N° 3: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Satisfacción por el trabajo en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 3:



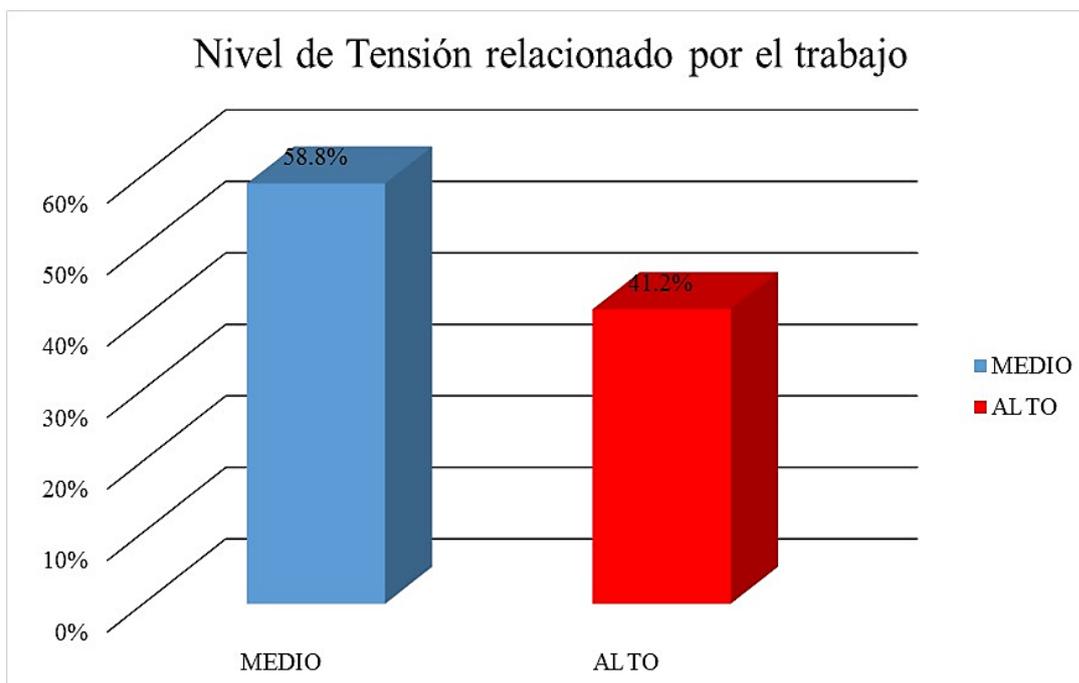
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observa que en la tabla N° 3 que la mayoría del profesional de enfermería (70.6%) manifiestan un nivel medio de satisfacción por el trabajo y solo un menor porcentaje (14.7%) tienen un nivel de satisfacción alta por el trabajo y en similar porcentaje tiene un nivel bajo (14.7%), este resultado aunque mínimo es preocupante.

Tabla N° 4: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería relacionado con la dimensión Tensión relacionado por el trabajo en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 4



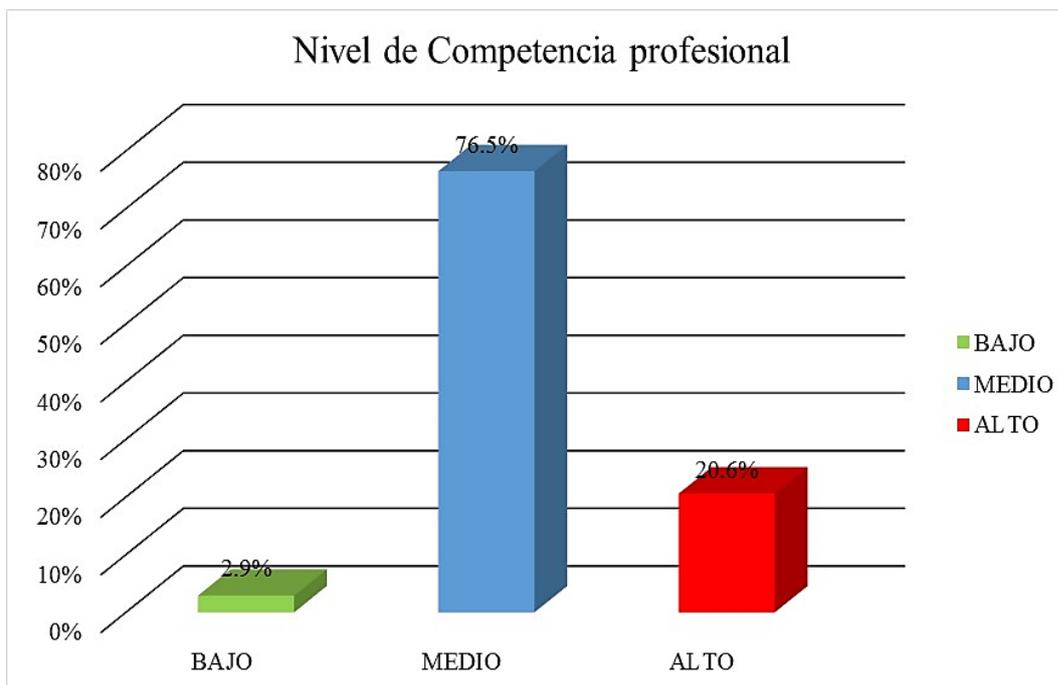
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observó en la tabla N° 4 que la mayoría de enfermeras tienen un nivel medio (58.8) de tensión relacionado con el trabajo, y en menor porcentaje (41.2%) un nivel alto, ambos resultados son preocupantes.

Tabla N° 5: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Competencia profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 5



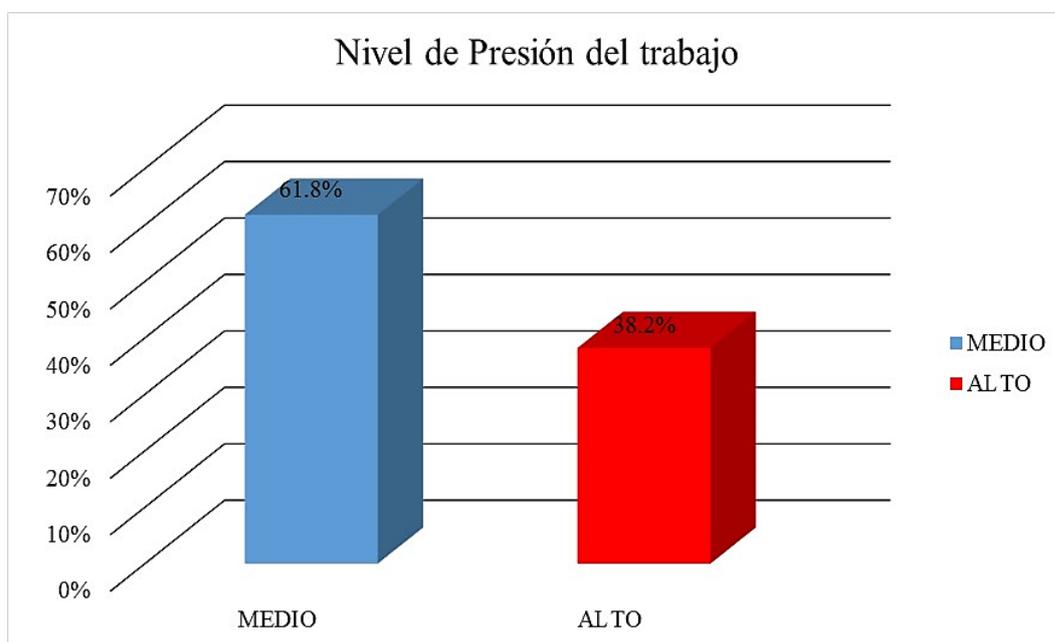
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observó en la tabla N°5; en mayor porcentaje del profesional de enfermería (76.5%) manifiestan un nivel medio de satisfacción en la competencia profesional seguido de un nivel alto (20.6%) y en menor porcentaje presento un nivel bajo de competencia profesional (2.9%).

TABLA N° 6: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Presión del trabajo en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 6



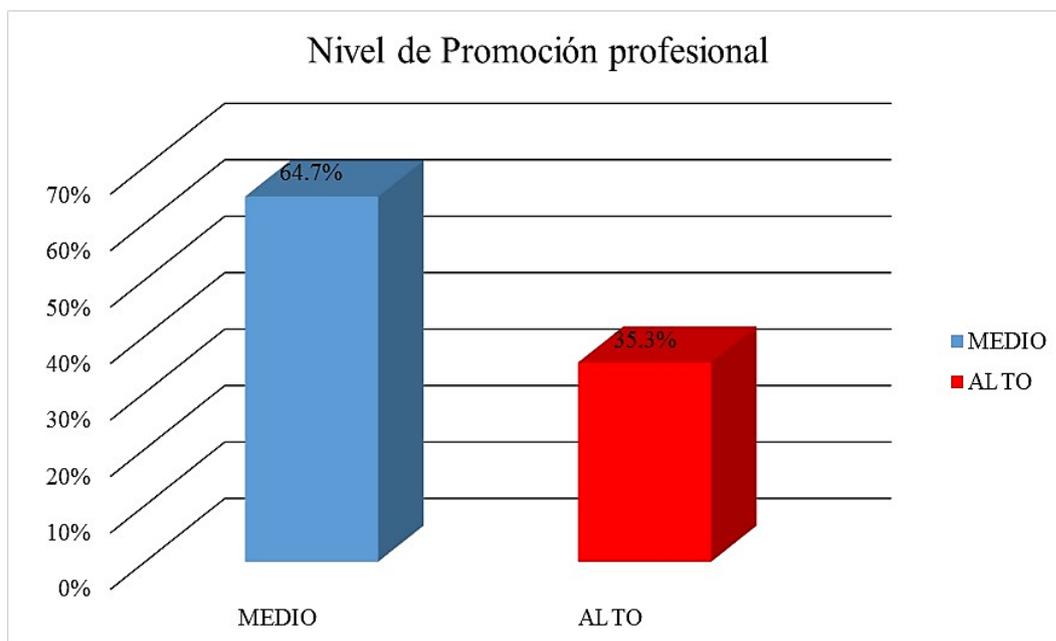
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observó en la tabla N°6; que del 100% de los profesionales de enfermería en mayor porcentaje (61.8%) presento un nivel medio de presión por el trabajo y en menor porcentaje un nivel alto (38.2%), ambos resultados son preocupantes lo que refleja la realidad que laboran dichos profesionales.

TABLA N° 7: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Promoción profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 7



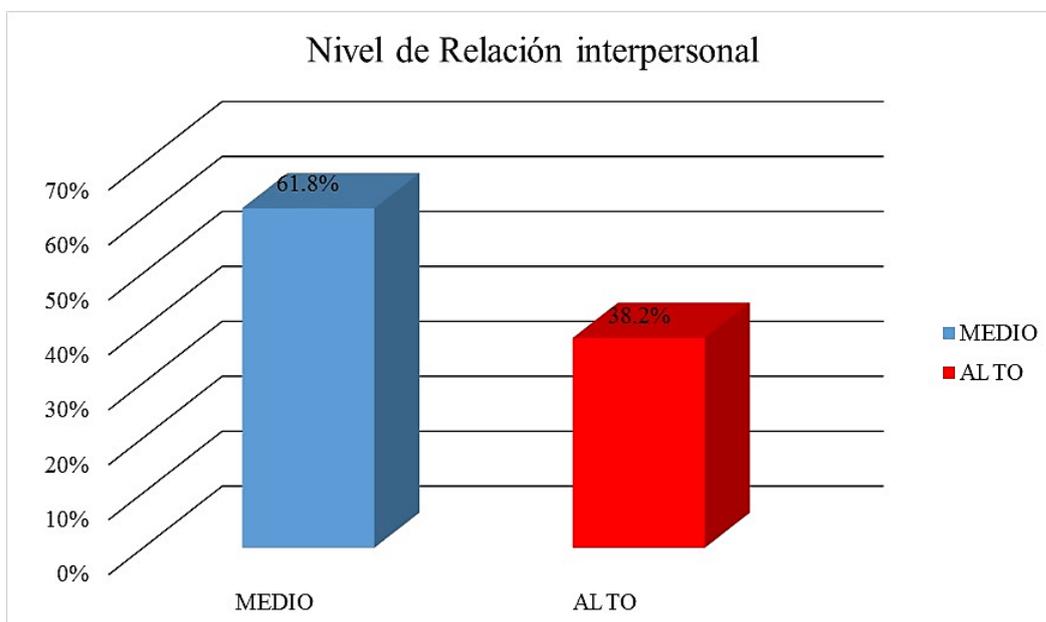
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observó en la tabla N°7; que la mayoría de enfermeras (64.7%) presentó un nivel medio de satisfacción por la promoción profesional; y en menor porcentaje (35.3%) presentó un nivel alto.

TABLA N° 8: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Relación interpersonal en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 8



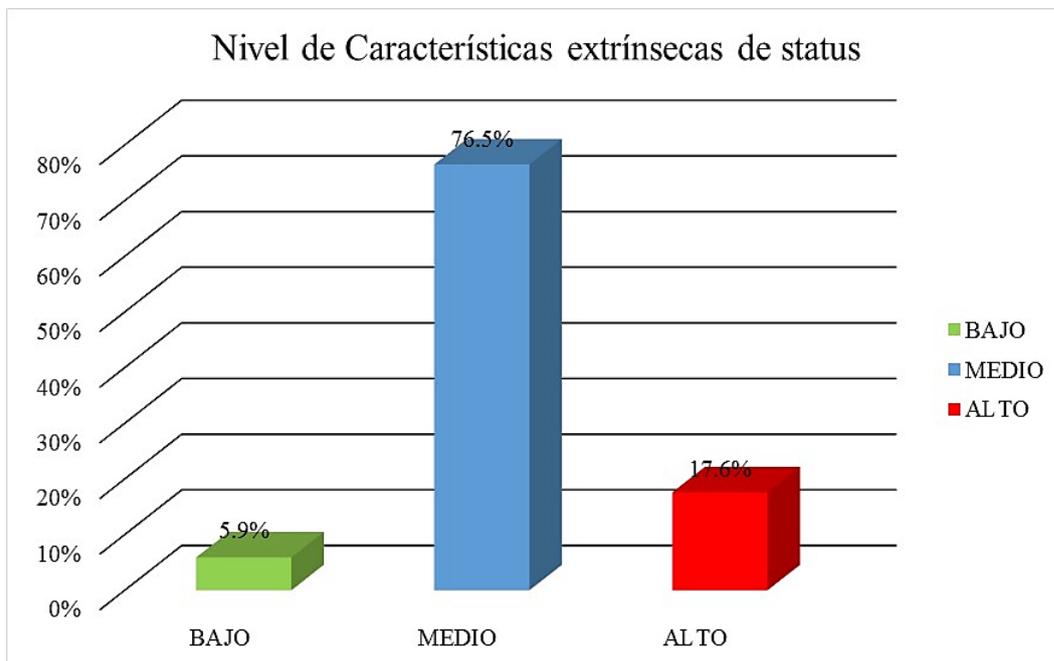
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se observó en la tabla N°8; del 100% de profesionales de enfermería; en mayor porcentaje (61.8%) presentó un nivel medio de relación interpersonal entre sus jefes y compañeros; y en menor porcentaje (38.2%) presentó un nivel alto.

TABLA N° 9 Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Características extrínsecas de status en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 9



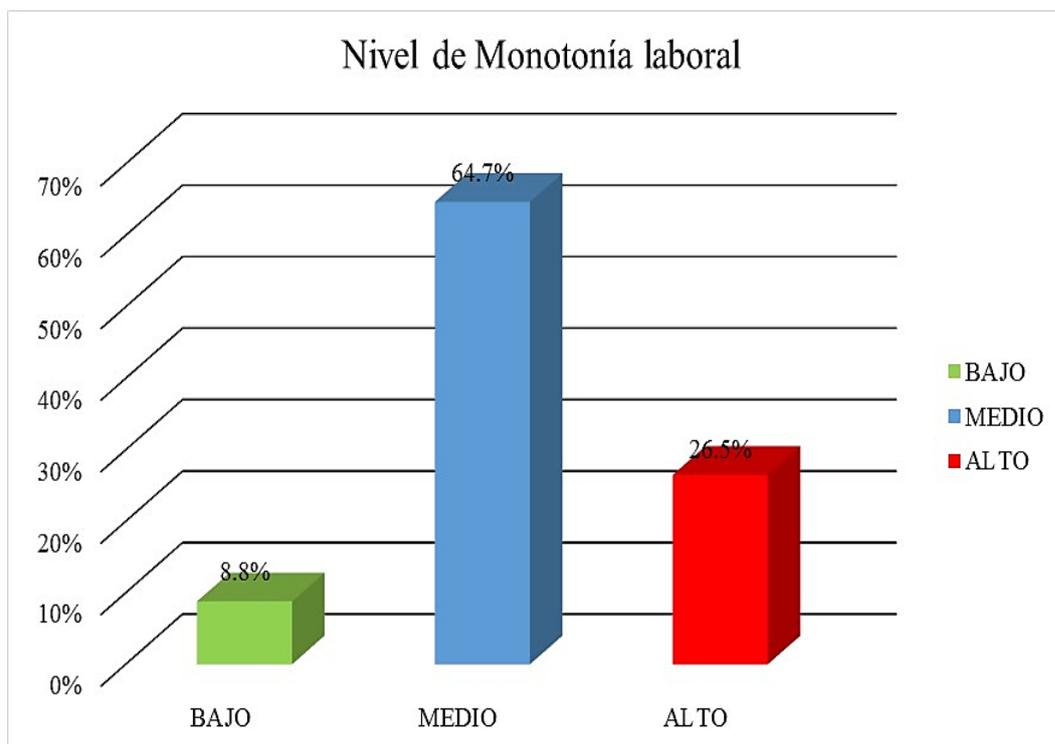
Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se Observó en la tabla N°9; en mayor porcentaje de los profesionales de enfermería (76.5%) manifiestan un nivel medio de satisfacción de Características extrínsecas de status; seguido con un nivel alto (17.6%) y en menor porcentaje (5.9%) presento un nivel bajo.

TABLA N° 10: Nivel de Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería de acuerdo a la dimensión Monotonía laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017

GRAFICO N° 10



Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Interpretación

Se Observó en la tabla N°10; que la mayoría de enfermeras (64.7%) presentó un nivel medio de satisfacción donde se produce la Monotonía Laboral, seguido del nivel alto (26.5%) y en el menor porcentaje (8.8%) manifestó un nivel bajo.

4.2 DISCUSION RESULTADOS

Es importante estudiar la satisfacción laboral en enfermería, siendo el grupo de profesionales de la salud que tienen un contacto, más estrecho con los pacientes y son de vital importancia para la gente que cuidan, así como para la organización donde desempeñan su labor. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud, requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno³⁹.

Se identificaron las características socio demográficas obteniendo la distribución porcentual donde la gran mayoría de profesionales de enfermería del servicio de emergencia son mujeres con un 88.2%; entre las edades de 25 a 30 años con un 50%; en mayor proporción con condición de trabajo de locación de servicio 44.1% y con estado civil soltero 29.4% seguido de casado un 26.5%, en relación con el tiempo de servicio la mayoría de los profesionales se encuentra entre 6 meses a 2 años y con respecto a una especialidad con dicha área de trabajo en su mayoría no cuenta con ella y con ninguna 76.5%.

Similares resultados obtuvieron Contreras M, en su totalidad de profesionales de enfermería del sexo femenino fue el 68.8%, el estado civil de la población de estudio indicó que el 60 % son solteras. A su vez en el estudio de Acosta D y Carrillo A,

obtuvieron que la edad del profesional de enfermería está comprendida entre 26 a 35 años con un 44,4%.

Con respecto a la Dimensión satisfacción laboral del profesional de enfermería se obtuvo como resultados que el 55.9% manifestó un nivel medio de satisfacción laboral. (Tabla N° 02).

Iguales resultados se encontró en Contreras V; que obtuvo un 58% de la población presentando un nivel medio de satisfacción laboral; asemejando los resultados de este estudio con los de Broncano Y; donde encontró en un 64.4% en el nivel medio de satisfacción Laboral.

Por lo tanto, se puede concluir que se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral del profesional de enfermería en más de la mitad de los trabajadores del servicio de emergencia, lo que genera regular satisfacción con respecto a la tensión y presión en el trabajo. Asimismo, con el impulso que se brinda a la promoción y desarrollo de las competencias profesionales. De igual manera se encuentran medianamente satisfecho con las relaciones interpersonales y la monotonía labora que se da dentro del área de trabajo; por lo que es de vital importancia incrementar, fortalecer y mantener un nivel alto de satisfacción laboral por ser uno de los resultados humanos más importantes en el trabajo y por su relación con la calidad de vida del trabajador, con la organización y como efecto final con la sociedad siendo relevante en esta profesión debido a que se tiene personas a

cargo en donde cuidamos su salud física y mental para ello se debe estar bien y satisfechas con su trabajo a fin de brindar atención de calidad.

Ahora analizaremos la Satisfacción Laboral según la dimensión satisfacción por el trabajo, encontrándose que la gran mayoría presentó un nivel medio de satisfacción con un 70.6 % y un nivel bajo con un 14.7% (Tabla N° 03).

Se ve reflejado en los resultados el poco interés del profesional durante su trabajo; no encontrándose muy satisfecho en el servicio donde está laborando; siendo de esta manera las consecuencias de la falta de satisfacción lo que pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. Considerando que un trabajador se encuentra satisfecho, cuando a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad.

Similares resultados encontraron Calixto A. en su investigación, donde obtuvo el siguiente resultado el 52% teniendo un nivel de satisfacción medio. Lo que quiere decir; que la gran mayoría de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia no se encuentra plenamente satisfecho con el trabajo que desempeñan.

Referente a la dimensión Tensión relacionado con el trabajo del profesional de enfermería se encontró que la mayoría tiene un nivel medio de satisfacción con un 58.8%. (Tabla N° 04)

Similares resultados se encontraron en la investigación de Calixto A. cuyo efecto fue el 57% un nivel medio; asemejándose a la realidad de tensión como es el ambiente laboral.

En la presente investigación; se evidencian que la gran mayoría de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia no se encuentra plenamente satisfecho con la tensión que genera el desempeño de su trabajo, debido a la excesiva responsabilidad en el trabajo, no manteniendo una estabilidad laboral, estando la remuneración no acorde a las necesidades del profesional, y por el tipo de contrato laboral que posee. Por lo que se considera que debe revisarse la forma en que se están organizando las funciones para que puedan hacerse mejoras, a manera de garantizar que el desempeño sea de calidad, y los profesionales no se desgasten de una manera inadecuada realizando sus labores.

Concerniente a la dimensión Competencia Profesional; la formación de enfermería es la preparación del profesional para ampliar el conocimiento y dar calidad de vida al ser humano en donde se encontró que la mayoría de enfermeras presentó un nivel medio con un 76.5%, seguido de un 2,9% un nivel bajo. (Tabla N°05)

Como se observa la gran mayoría de enfermeras del servicio de emergencia no han alcanzado el nivel de capacitación óptimo que el puesto exige. Asimismo, en su percepción existe un nivel medio en las competencias que se deben cumplir a nivel de especialización, en la actualidad se exige que enfermería para trabajar en emergencia debe

estar capacitada para el cuidado a pacientes en estado crítico, tanto en el manejo de tecnología y comprometida a brindar un cuidado de calidad. Según los resultados se observó que el nivel de satisfacción del profesional es medio, con frecuencia tienen la sensación de no estar capacitadas para realizar este trabajo en dicha área. Así mismo sienten que la competitividad le genera estrés o tensión. De igual manera requiere comunicación asertiva, con el paciente, familiares y entorno laboral, a su vez debe estar racionalmente capacitada en gestión de un servicio de enfermería.

Referente a la dimensión Presión por el trabajo se obtuvo como resultado; que el 61.8% de enfermeras presenta un nivel medio de presión durante el desempeño laboral. (Tabla N° 06)

Se determinó que la presión en el trabajo se encontró en un nivel medio; lo que implica, que los trabajadores han alcanzado un nivel de presión laboral que en muchas ocasiones colinda con el exceso de pacientes y escaso personal. A esto se suma las condiciones laborales y falta de recursos materiales, en donde la enfermera brinda el cuidado, generando insatisfacción y estrés en el trabajo.

Concerniente a la dimensión Promoción profesional; se encontró que la mayoría de enfermeras presento un nivel medio de satisfacción con un 64.7%. (Tabla N° 07)

Comparando el estudio de Calixto A; que expone un nivel medio de satisfacción en promoción del trabajo con un 57%. Sin embargo, Urbina expone en su estudio la única

dimensión en nivel bajo fue promoción profesional con un 60%. Como hemos observado, la promoción profesional de enfermería se encuentra en un nivel medio; lo que implica que la gran mayoría de los trabajadores no han alcanzado un nivel de promoción profesional que satisfaga sus expectativas laborales. Por otro lado, darle su independencia en su área y el reconocimiento laboral en el trabajo otorga al profesional la oportunidad no sólo de crecer personalmente, sino también, el de capacitarse continuamente, a pesar de adquirir mayor responsabilidad reconoce la posibilidad de mejorar su estatus social⁴⁷.

Concerniente a la dimensión Relaciones Interpersonales se obtuvo; que el 61.8% de profesionales presentó un nivel medio de relación interpersonal en cuento a sus jefes y compañeros de trabajo. (Tabla N°8)

En la evaluación de la satisfacción laboral según la dimensión relaciones interpersonales los resultados son similares con Calixto A; que muestra un 74% un nivel medio de satisfacción según las relaciones interpersonales dentro del área laboral. A esta situación podemos observar que las relaciones interpersonales en el personal de enfermería se ubica en un nivel medio; lo que implica; que la mayoría de los trabajadores no han alcanzado una interacción comunicativa óptima, que permita un dialogo horizontal. Asimismo Melo, Alves y de Souza identificaron que el trabajo en equipo conduce a la satisfacción laboral puesto que implica el intercambio de experiencias, planificación, participativa y tomas de decisiones compartidas lo cual difiere a su vez del método funcional que genera insatisfacción en los trabajadores ya que esta forma de trabajar genera dificultad en las

relaciones interpersonales, centralización en las tareas ejecutadas y fragmentación en la toma de decisiones.

Por lo tanto, es preciso velar por el buen funcionamiento del trabajo de los equipos y fomentar la creación de lugares de trabajo con un clima laboral favorable de seguridad, confianza, proactivo y una comunicación asertiva entre todos, donde los administradores se comuniquen con los trabajadores con mayor eficacia y permitan relaciones laborales cordiales donde resulte fácil y cómodo transmitir los problemas organizativos para mejorar la convivencia y la satisfacción laboral.

Referente a la dimensión Status Laboral se obtuvo; que el 76.5% de profesional de enfermería presentó un nivel medio de satisfacción; seguido de un 5.9% un nivel bajo de satisfacción. (Tabla N° 09)

Se concluye que el profesional de enfermería presentó un nivel medio; lo que implica; que la gran mayoría de enfermeras no están plenamente satisfechas con las remuneraciones recibidas por el servicio otorgado; así como también los beneficios laborales que de sus trabajos se desprenden. A si mismo se encontró en Calixto A; su estudio obteniendo un 61% como resultado en nivel medio de satisfacción y un 17% en nivel bajo de satisfacción laboral con respecto a la remuneración recibida por sus labores.

Por otro lado, Cárdenas señala que las mezquinas remuneraciones de los profesionales de enfermería pueden obligar a desempeñar más de un trabajo, debiendo realizar largas

jornadas durante todos los días, con el desgaste que esto significa y que agrava la problemática pueden considerarse como las principales condicionantes en lo que se refiere a satisfacción profesional, personal y laboral ⁴³.

Referente a la dimensión que produce la Monotonía Laboral se encontró; que el 64.7% de profesionales de enfermería presentó un nivel medio de satisfacción; y un 8.8% nivel bajo de satisfacción. (Tabla 10)

Se concluyó que la monotonía laboral en el personal de enfermería se ubica en un nivel medio; lo que implica, que en el servicio de emergencia de forma regular no hay mayor variación en la rutina de trabajos que desempeñan esta área específica, En similitud con el estudio de Urbina A y Victoria F; que expone un nivel medio de monotonía laboral del 54%.

CAPITULO V:
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El grupo de profesionales de enfermería del Hospital Santa Rosa, en su gran mayoría son mujeres jóvenes de condición soltera con un 29.4%, el 76.5% no cuentan con formación de segunda especialidad, su tiempo de desempeño profesional es desde 6 meses a 2 años con un 47.1%, predominando un 44.1% el tipo de contrato locación de servicio.
2. En términos generales la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería se manifiesta en un nivel de satisfacción medio, en donde la insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal, status profesional y monotonía laboral.
3. La satisfacción por el trabajo la mayoría del profesional de enfermería 70.6% manifiestan un nivel medio de satisfacción y un menor porcentaje 14.7% tienen un nivel bajo de satisfacción.

4. La tensión relacionada con el trabajo la mayoría de enfermeras tienen un nivel medio 58.8%, por lo cual se manifiesta en excesiva responsabilidad, agotamiento físico al final de la jornada, perturbación del estado de ánimo, salud y horas de sueño, condición laboral inseguro.
5. La satisfacción por el nivel de competencias profesionales el mayor porcentaje del profesional de enfermería 76.5% manifiestan un nivel medio de satisfacción y en menor porcentaje presento un nivel bajo de competencia profesional 2.9%, lo que implica, que la gran mayoría del profesional de enfermería del servicio de emergencia tienen la sensación de no estar capacitado para dicha área y el estar a la altura de los demás les causan estrés o tensión.
6. La presión en el trabajo enfermería en mayor porcentaje 61.8%, presento un nivel medio, lo cual indica la falta de tiempo para brindar una atención de calidad, insumos insuficientes para realizar la atención, dotación de profesionales de enfermería e infraestructura inadecuada para la realización de la atención.
7. La promoción profesional el mayor porcentaje de enfermeras 64.7% presentó un nivel medio; lo que implica, que la gran mayoría de los trabajadores tienen poca oportunidad para aprender nuevas cosas, a veces el reconocimiento que obtienen por su trabajo es muy reconfortante, poca posibilidad de promoción profesional.

8. Las relaciones interpersonales el mayor porcentaje 61.8 de profesional de enfermería presentó un nivel medio de relación interpersonal entre sus jefes y compañeros; lo que indica, que la mayoría del profesional de enfermería la relación con su jefe es poco cordial como a la vez con sus compañeros de trabajo.

9. El status profesional el mayor porcentaje de los profesionales de enfermería 76.5%, manifiestan un nivel medio y en menor porcentaje 5.9% presento un nivel bajo; lo que implica; que la gran mayoría de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia no están acorde con la remuneración que recibe por su trabajo y también los beneficios que goza por su trabajo no satisface sus expectativas.

10. La monotonía laboral el mayor porcentaje de enfermeras 64.7% presentó un nivel medio y en el menor porcentaje 8.8% manifestó un nivel bajo; lo que indica, que en el servicio de emergencia de forma regular no hay mayor variación en la rutina de trabajos que desempeñan esta área específica.

5.2 Recomendaciones

- A la Enfermera Jefe del departamento de enfermería se sugiere crear un nuevo ambiente laboral formado desde la participación, la toma de decisiones autónomas, el reconocimiento de la labor realizada y la actualización continua que promueva en los profesionales de enfermería que allí laboran el sentido de compromiso organizacional, lo cual repercutirá directamente en la calidad de atención en salud que se brinda a los pacientes. Por otro lado es necesario que el personal de enfermería rote por los diferentes servicios de la institución hospitalaria de acuerdo a su formación, o si es el caso con el entrenamiento indicado con el fin de que este conozca el funcionamiento de otras áreas y cambie de alguna manera la monotonía propia del servicio de origen.
- Al Jefe de Recursos Humanos del Hospital de la Amistad Corea - Santa Rosa se sugiere la disminución de las contrataciones por locación de servicio alentando la apertura de concursos para la contratación de los trabajadores y a la vez perennizar en planilla al personal contratado por CAS con mejor remuneración salarial así mismo el mejoramiento de la infraestructura con equipos adecuado e implementación de insumos suficientes; así mismo la contratación de más profesional de enfermería según el índice de atención en el servicio de emergencia para así, brindar una atención de calidad.

- Se sugiere al Jefe de Capacitación del Hospital brinde capacitaciones por servicios con la posibilidad de acreditar la certificación de los cursos. Brindando facilidades para

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Hernández M, Matus Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Scielo. 2012.
2. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. 2nd ed. New York: Jhon Wiley & Sons; 1959.
3. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupaciones En Tres Municipalidades. Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima; 2012.
4. Garcia D. Satisfacion Laboral. Una aproximacion teorica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. 2010 julio.
5. Organizacion Panamericana de la salud. Desafios Críticos para una Década de Recursos Humanos en salud en las Americas. El llamado a ala Acción de toronto. 2010 Diciembre;: p. 27.
6. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad. 1999 octubre; 3(5).
7. Contreras M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria vinculados a una I.P.S III nivel de atencion Bogotá. Tesis. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
8. Acosta D, Carrillo A. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermeria en los serivicos de emergencias de los Hopitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert". Tesis. Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Bolívar, Bolivar; 2012.
9. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una institucion de salud de cuarto nivel de atencion. Tesis de Maestria. Bogota, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
10. Rodriguez J. Satisfacción laboral del profesional de enfermeria Hospital Nacional Psiquiatrico. Enfermeria en Costa Rica. 2012; 1(33).

11. Moya S, Madrazo M. Motivación y Satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica. Tesis. España: Universidad de Cantabria; 2011.
12. Broncano Y. Satisfacción laboral en enfermeras del servicio de Emergencia y Cuidados críticos del hospital san Bartolomé. Científica de Ciencia de la Salud. 2014; 7(2).
13. Urbina A, Luna Victoria F. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional docente de Trujillo. Científica Sánchez M. Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería de la Microred cono Norte Tacna. Tesis. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2013. in Crescendo. 2013; 4(121 - 131).
14. Sánchez M. Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería de la Microred cono Norte Tacna. Tesis. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2013.
15. Casildo D. La Satisfacción laboral del profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2014; 1(7).
16. Calixto A. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Enfermería Herediana. 2012; 2(71-79).
17. Sanchez K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. Tesis Magister. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, San Martín; 2010.
18. Perez E, Otero L. Manual de dirección Médica y Gestión clínica Madrid: Díaz Santos; 2006.
19. Robbins S. Fundamentos de comportamiento organizacional. 5th ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana; 1990.
20. Chiang M, Martín M, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral Madrid: R.B. Servicios Editoriales; 2010.
21. Bonillo D, Nieto F. La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Universidad de Huelva. 2002; 11(189-200).

22. Pérez E, Oteo L. Manual de dirección Médica y Gestión clínica Madrid: Díaz Santos; 2006.
23. Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Revista de curriculum y formación de profesorado. 2002; 6(2).
24. González M. Habilidades Directivas España: Innovación y cualificación; 2006.
25. Estudios cooperativos. Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. 2010.
26. Calderon A. Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Mapfre Med. 1999; 10(25-30).
27. Romero A. Estudio de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil. Tesis. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Ecuador; 2012.
28. Maslow A. Motivación y Personalidad Madrid: Díaz de Santos; 1991.
29. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención Bogotá, Colombia. SciELO. 2014 Julio; 32(2).
30. Simón G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. Tesis Maestría. Instituto de la salud Juan Lazarte; 2012.
31. Salazar M. La formación de competencias profesionales en el área de enfermería. Monografía..
32. Acevedo D, Salgado L, Moyano E. Cultura trabalho-familiam e compromisso organizacional numa empresa de servicios. Psicol Estud. 2010; 14(4).
33. Bogaert V. burnout in nurse the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion.. J clin Nurs. 2011; 20(5-6).
34. Seguel F, Valenzuela S, Sanhueza O. El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. Ciencia y Enfermería. 2015 Agosto; 21(2).

35. Lapeña R, Cibanal J, Pedraz M, Macía S. Las Relaciones Interpersonales De Los Enfermeros En Asistencia Hospitalaria Y El Uso De Habilidades Comunicativas. *Texto Contexto Enferm.* 2014 julio-setiembre; 23(3).
36. Choque F, Flores V, Ortiz J. “Motivación Laboral De Las Enfermeras San Salvador: Universidad Nacional De Cordoba; 210.
37. Contreras M. Satisfaccion laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá. Tesis. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
38. Organización Panamericana de la Salud. Iniciativa en calidad en salud. ; 2004.
39. Marrier A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5th ed. Madrid: Mosby-Doyma; 1996.
40. Terry G, Franklin S. Principios de Administración. Tercera impresión. 499503rd ed. Mexico: Compañía Editorial Continental; 1987.
41. Cárdenas L. La profesionalización de la enfermería y satisfacción laboral. *Rev. Sal Méx Latinoam.* 2005 Aug; 10(253-257).
42. Mompert M. Administración de servicios de enfermería Barcelona: Masson-Salvat; 1997.
43. Blay P. Evaluación de la competencia Profesional ¿están cambiando los tiempos? España: Revista atención Primaria; 1995.
44. Olivares P, Quintana M, Matta M, Choyl J, Ronquillo H, Maldonado M. Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. *Estomatol Herediana.* 2006.
45. Salvadores P, Sánchez F, Jiménez R. Manual de Administración de los servicios de enfermería Barcelona: Ariel Ciencias Médicas; 2002.
46. Pades A, Homar C. Estrés laboral y burnout en Enfermería. *Metas de Enfermería.* 2006 Sep; 3(67-72).
47. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos Barcelona: Martínez-Roca; 1986.

48. Eka B, Griffiths J, Cox T. La organizacion del trabajo y el estrés. Serie protegiendo la salud de los trabajadores; 2004.
49. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5th ed.; 2010.
50. Mejía E. Técnicas e instrumentos de investigacion. 1st ed. Lima: De la universidad Mayor de San Marcos; 2005.
51. Sefredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Cubana de salud Publica. 2013; 39(2).
52. Brown R, Newman D. Principios éticos y normas de evaluación. Lincoln: Universidad de Nebraska; 2005. Report No.: Tesis.
53. Bravo M, Peiró M, Zurriaga R. El cuestionario modular de satisfaccion laboral de profesionales de la salud. Revista Psiquiatría, Psicología y Psicósomática. 1991; 12(6).
54. Bravo M, Peiró M, Zurriaga R. El cuestionario modular de satisfaccion laboral de profesionales de la salud. Rev. de Psiquiatría, Psicología y Psicósomática. 1991; 12(6)(51-62).

ANEXOS**ANEXO 01****HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERU – COREA SANTA ROSA II-2 – PIURA 2016-2017

INVESTIGADOR(ES): Lic. Mario Mauricio Rivera

Lic. Ysabel Sánchez Moncada

Yo, -----, abajo firmante, declaro que acepto participar en la investigación por lo cual, participaré de las entrevistas estructuradas, entregadas por los investigadores, para que luego se realice el análisis respectivo. Asumiendo que las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de la investigadora y de su asesora, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado, no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo la libertad de retirar mi participación en cualquier momento de la entrevista y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas sobre mi participación podré aclararlas con los investigadores. Por último declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Piura, de del 2016

.....
Firma del Informante

.....
Firma de la Investigadora

ANEXO 02

CUESTIONARIO FONT ROJA

Edad:_____

Sexo:_____

Estado civil:_____

Condición laboral:_____

Especialidad:_____

Tiempo de servicio:_____

Instrucciones: El cuestionario Font roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta. Como observara, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
2. Tengo interés por las cosas que realizó en mi trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TENSION RELACIONADA CON EL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

3. Creo que tengo excesiva responsabilidad en mi trabajo.	1	2	3	4	5
4. Al final de la jornada de un día me suelo encontrar muy cansada/o.	1	2	3	4	5
5. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
6. Me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
7. Mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, mi salud y mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
8. La condición laboral que poseo me genera estrés en el trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
9. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
10. Con frecuencia estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo, es el que me corresponde de acuerdo a mi capacitación y preparación profesional.	1	2	3	4	5

11. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN PRESIÓN DEL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
12. Me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
13. Se cuenta con los materiales suficientes para realizar mi trabajo como debería.	1	2	3	4	5
14. Creo que mi trabajo es excesivo, se necesita más personal de enfermería.	1	2	3	4	5
15. La infraestructura del servicio donde se realiza las labores diarias son las adecuadas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16. Tengo oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
17. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
18. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

19. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5
20. Estoy seguro de conocer lo que mi jefe/a espera de mí en el trabajo.	1	2	3	4	5
21. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN STATUS PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
22. Para organizar el trabajo que realizó, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo independencia.	1	2	3	4	5
23. La remuneración que recibo por mi trabajo es acorde con mi formación profesional.	1	2	3	4	5
24. Los beneficios que gozo por mi trabajo satisface mis expectativas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN MONOTONÍA LABORAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
25. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5

ANEXO 03

TABLAS POR ITEMS Y DIMENSIONES SOBRE LA SATISFACCION LABORAL

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
1. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	11	32.4%	7	20.6%	5	14.7%	10	29.4%	1	2.9%
2. Tengo interés por las cosas que realizó en mi trabajo.	11	32.4%	15	44.1	3	8.8%	1	2.9%	4	11.8%

DIMENSIÓN TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
3. Creo que tengo excesiva responsabilidad en mi trabajo.	11	32.4%	8	23.5%	5	14.7%	9	26.5%	1	2.9%
4. Al final de la jornada de un día me suelo	1	2.9%	5	14.7%	3	8.8%	15	44.1%	10	29.4%

encontrar muy cansada/o.										
5. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	3	8.8%	5	14.7%	12	35.3%	12	35.3%	2	5.9%
6. Me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	11	32.4%	8	23.5%	6	17.6%	8	23.5%	1	2.9%
7. Mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, mi salud y mis horas de sueño.	3	8.8%	10	29.4%	13	38.2%	6	17.6%	2	5.9%
8. La condición laboral que poseo me genera estrés en el trabajo	2	5.9%	9	26.5%	8	23.5%	11	32.4%	4	11.8%

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%

12. Me falta tiempo para realizar mi trabajo	11	32.4%	7	20.6%	6	17.6%	10	29.4%	0	0%
13. Se cuenta con los materiales suficientes para realizar mi trabajo como debería.	11	32.4%	7	20.6%	5	14.7%	10	29.4%	1	2.9%
14. Creo que mi trabajo es excesivo, se necesita más personal de enfermería.	1	2.9%	5	14.7%	4	11.8%	16	47.1%	8	23.5%
15. La infraestructura del servicio donde se realiza las labores diarias son las adecuadas.	11	32.4%	7	20.7%	5	14.7%	10	29.4%	1	2.9%

DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
16. Tengo oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2.9%	5	14.7%	15	44.1%	8	23.5%	5	14.7%

17. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	8	23.5%	7	20.6%	9	26.5%	8	23.5%	2	5.9%
18. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	11	32.4%	7	20.6%	5	14.7%	10	29.4%	1	2.9%

DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
19. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	11	32.4	7	20.6	5	14.7	10	29.4	1	2.9
20. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	0	0	2	5.9	5	14.7	21	61.8	6	17.6
21. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	11	32.4	7	20.6	5	14.7	10	29.4	1	2.9

DIMENSIÓN STATUS PROFESIONAL										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
22. Para organizar el trabajo que realizó, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo independencia.	3	8.8	11	32.4	8	23.5	5	14.7	7	20.6
23. La remuneración que recibo por mi trabajo es acorde con mi formación profesional.	18	52.9	9	26.5	1	2.9	3	8.8	3	8.8
24. Los beneficios que gozo por mi trabajo satisface mis expectativas.	14	41.2	12	35.3	2	5.9	3	8.8	3	8.8

DIMENSIÓN MONOTONÍA LABORAL										
Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%	FC	%
Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	3	8.8	12	35.3	10	29.4	7	20.6	2	5.9

ANEXO N° 4

TABLAS POR DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

Tablas Nivel de Satisfacción Laboral	FC	%
MEDIO	19	55.9
ALTO	15	44.1
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Satisfacción por el trabajo	FC	%
BAJO	5	14.7
MEDIO	24	70.6
ALTO	5	14.7
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Tensión relacionado por el trabajo	FC	%
MEDIO	20	58.8
ALTO	14	41.2
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Competencia profesional	FC	%
BAJO	1	2.9
MEDIO	26	76.5
ALTO	7	20.6
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Presión del trabajo	FC	%
MEDIO	21	61.8
ALTO	13	38.2
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Promoción profesional	FC	%
MEDIO	22	64.7
ALTO	12	35.3
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Relación interpersonal	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	21	61.8
ALTO	13	38.2
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Características extrínsecas de FC status		%
BAJO	2	5.9
MEDIO	26	76.5
ALTO	6	17.6
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería

Nivel de Monotonía laboral	FC	%
BAJO	3	8.8
MEDIO	22	64.7
ALTO	9	26.5
Total	34	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al profesional de enfermería