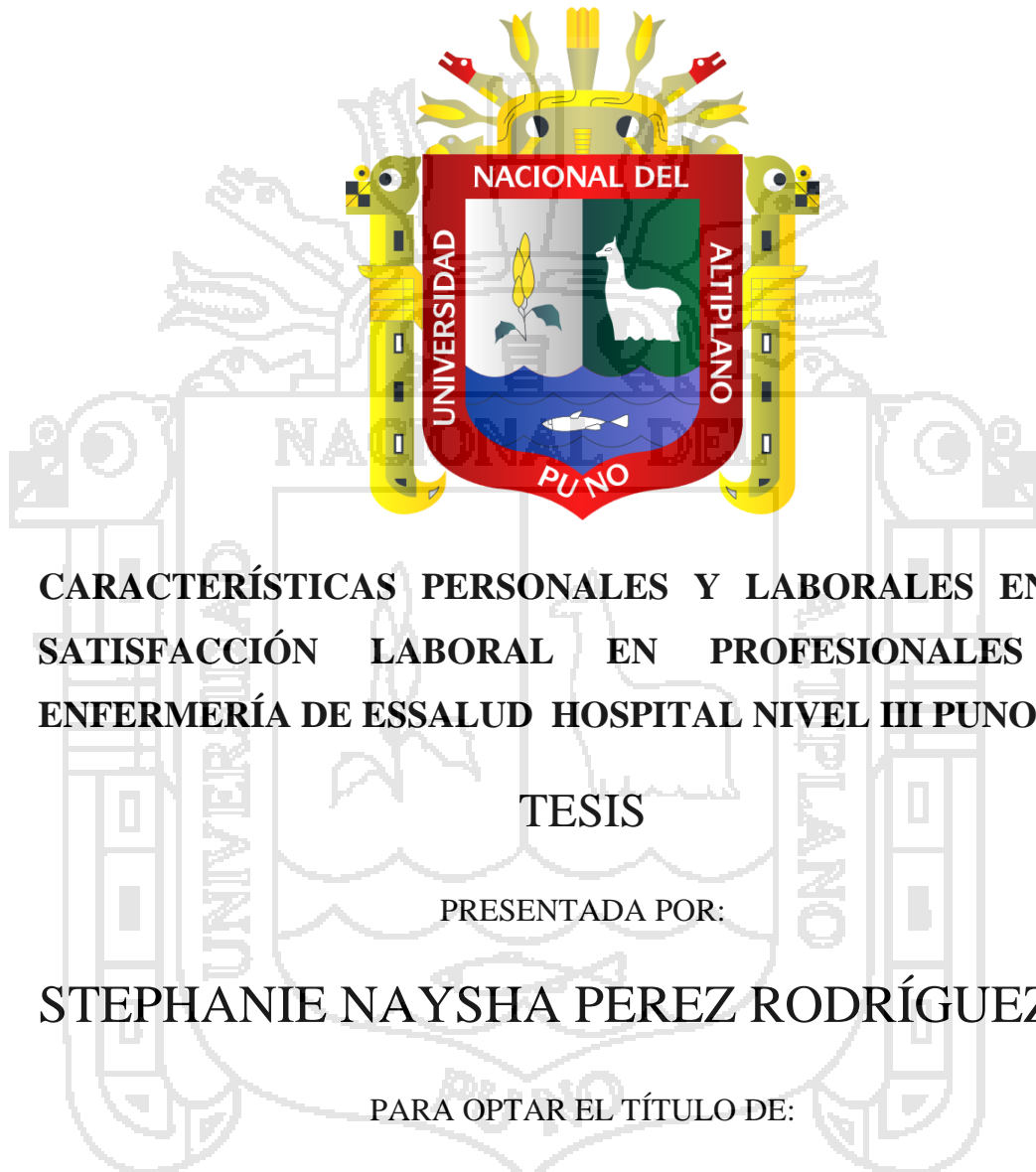


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DE ESSALUD HOSPITAL NIVEL III PUNO 2015**

TESIS

PRESENTADA POR:

STEPHANIE NAYSHA PEREZ RODRÍGUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ


2015


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE
ESSALUD HOSPITAL NIVEL III PUNO 2015

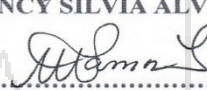
TESIS PRESENTADA POR:

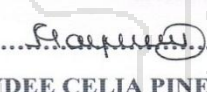
STEPHANIE NAYSHA PEREZ RODRÍGUEZ

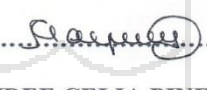
PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA
APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE : 
Mtra. SILVIA DEA CURACA ARROYO

PRIMER MIEMBRO : 
Mtra. NANCY SILVIA ALVAREZ URBINA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Mg. NURY GLORIA RAMOS CALISAYA

DIRECTOR(A) DE TESIS : 
Dra. HAYDEE CELIA PINEDA CHAIÑA

ASESOR(A) DE TESIS : 
Dra. HAYDEE CELIA PINEDA CHAIÑA

PUNO - PERÚ

2015

ÁREA : Administración

TEMA : Satisfacción laboral

DEDICATORIA

*A mi Dios todopoderoso,
fuente inagotable de luz y
esperanza en cada uno de
nuestros senderos en
nuestra vida.*

*A mi papi GUILLERMO,
por tu apoyo infinito, que
día a día has estado allí
con tu cariño y amor. Este
logro es también para ti
por habernos dado la
enseñanza necesaria para
seguir adelante por los
caminos del bien sin dejar
desvanecernos en los
momentos más difíciles,
por eso gracias. TQM.*

*A mi mami DEMETRIA,
por tu amor y apoyo
incondicional que me
brindas todos los días.
Eres mi fuente de vida, ya
que siempre nos enseñaste
como seguir adelante y
nunca darnos por
vencidos. Gracias.*

Naysha.....

AGRADECIMIENTO

A Dios padre, quien con su infinita misericordia nos dio la fuerza y la voluntad en los momentos más difíciles encontrados en el camino para así poder continuar y lograr esta nueva meta en nuestras vidas.

A mis padres los cuales son grandes forjadores de esperanzas, apoyo, confianza y ejemplo a seguir en cada día de nuestras vidas para así poder lograr la superación de nuestras metas.

A mi tía quien me apoyo siempre y me enseñó a seguir adelante hasta cumplir mi objetivo y mis sueños.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO: Mejor Universidad del país por diseñar y forjar los mejores profesionales en todos los niveles de la academia, quienes se diferenciaran de los demás por su sentido de unión, sociedad y democracia.

Al estar de profesores de la Universidad Nacional del Altiplano, de la Facultad de Enfermería por sus valiosos aportes de conocimientos que hicieron posible nuestra preparación académica.

A los miembros del jurado calificador por su orientación, sugerencias, aportes, disponibilidad y paciencia que permitieron la culminación del presente trabajo de investigación.

A la directora y asesora de investigación: Dra. Haydee Celia Pineda Chaiña, por su orientación y ayuda incondicional durante el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A la Mtra. Silvia Curaca Arroyo, por su orientación y apoyo para la realización de este trabajo de investigación.

A todas nuestras compañeras de estudio por su apoyo a lo largo de nuestra carrera, en especial a mi mejor amiga Thalía Yandira.

A todos, Gracias!

Naysha.....

ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	36
3.3..... TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	37
3.4. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
CAPÍTULO IV: CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	44
CAPÍTULO V: EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
5.1. RESULTADOS.....	46
5.2. DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	63
ANEXOS	67

RESUMEN

El estudio se realizó con el objetivo de determinar la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de Enfermería del Hospital EsSalud nivel III de Puno. El cual fue descriptivo correlacional, de corte transversal; la población y muestra estuvo constituida por 40 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, para identificar las características personales y laborales, se utilizó un cuestionario y para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario FONT- ROJA adaptado para España por Aranz. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a las características personales y laborales, se obtuvo que el 97.5% de enfermeras son de sexo femenino, que fluctúan entre las edades de 36 a 46 años representando por el 57.7%, el 55% son casadas y tienen un nivel de capacitación académica de especialización que representan el 67.5%. Además la mayor parte de enfermeras se hallan trabajando en los servicios de medicina y UCI con el 25%, en el cual la gran mayoría de enfermeras tienen de 11 a 21 años de experiencia profesional, y el 52.5% de enfermeras vienen laborando en sus servicios actuales de 1 a 5 años, el 87.5% de enfermeras son egresadas de universidades públicas y finalmente el 75% asisten a eventos de actualización. Referente a la satisfacción laboral el 62.5% se encuentran insatisfechas, seguidamente el 10% están medianamente satisfechas y el 27.5% se encuentran satisfechas. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la Ji Cuadrada, estadísticamente aplicando: el sexo ($\chi^2 c = 0.615$ y $\chi^2 t = 5.99$), la edad ($\chi^2 c = 1.989$ y $\chi^2 t = 9.49$), estado civil ($\chi^2 c = 12.696$ y $\chi^2 t = 15.5$), nivel de capacitación académica ($\chi^2 c = 0.874$ y $\chi^2 t = 9.49$), área de trabajo ($\chi^2 c = 8.212$ y $\chi^2 t = 15.5$), tiempo de ejercicio de la profesión ($\chi^2 c = 5.608$ y $\chi^2 t = 9.49$), tiempo en el servicio actual ($\chi^2 c = 5.774$ y $\chi^2 t = 15.5$), institución superior de la que egreso ($\chi^2 c = 0.694$ y $\chi^2 t = 5.99$) y la asistencia eventos de actualización ($\chi^2 c = 0.393$ y $\chi^2 t = 5.99$) no influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

PALABRAS CLAVES: Características Personales y Laborales, Satisfacción Laboral, Enfermera.

ABSTRACT

The main objective of the present research is to determine how personal and labor characteristics influence job satisfaction, applied to the professional nursing staff in EsSalud III – Puno hospital. This research was descriptive, correlational and cross-sectional kind; 40 professional nurses took part of the sample. To get the proper data and information, a survey technique was used. To identify personal and labor characteristics a questionnaire was also used and to measure job satisfaction a Font Roja questionnaire (adapted to Spain by Aranz) was used. The results are as follows: Regarding personal and labor characteristics, it was shown that 97.5% of the interviewed nurses are female age 36-46 which is represented by 57.7%, 55% of them are married and have specialized academic training that represents 67.5%. Furthermore most of the professional nursing staff is currently working in medicine services and intensive care unit ICU (25%), many of whom have 11 to 21 years of professional experience, 52.5% of nurses have been working from 1 to 5 years, 87.5% of nurses are graduated from public universities and finally 75% of them attend training courses often. About job satisfaction, 62.5% are not satisfied, 10% are moderately satisfied and 27.5% are satisfied with their jobs. To check the hypothesis a chi square formula was statistically used, being: sex ($\chi^2 c = 0.615$ and $\chi^2 t = 5.99$), age ($\chi^2 c = 1.989$ and $\chi^2 t = 9.49$), marital status ($\chi^2 c = 12.696$ and $\chi^2 t = 15.5$), academic training level ($\chi^2 c = 0.874$ and $\chi^2 t = 9.49$), working area ($\chi^2 c = 8.212$ and $\chi^2 t = 15.5$), time exercising profession ($\chi^2 c = 5.608$ and $\chi^2 t = 9.49$), time currently working ($\chi^2 c = 5.774$ and $\chi^2 t = 15.5$), university from where the professional graduated ($\chi^2 c = 0.694$ and $\chi^2 t = 5.99$) and attendance to training courses ($\chi^2 c = 0.393$ and $\chi^2 t = 5.99$) do not affect the levels of job satisfaction in the professional nursing staff.

Key words: Personal and Labor Characteristics, Job Satisfaction, Nurse.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en diferentes cambios, para lo cual es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

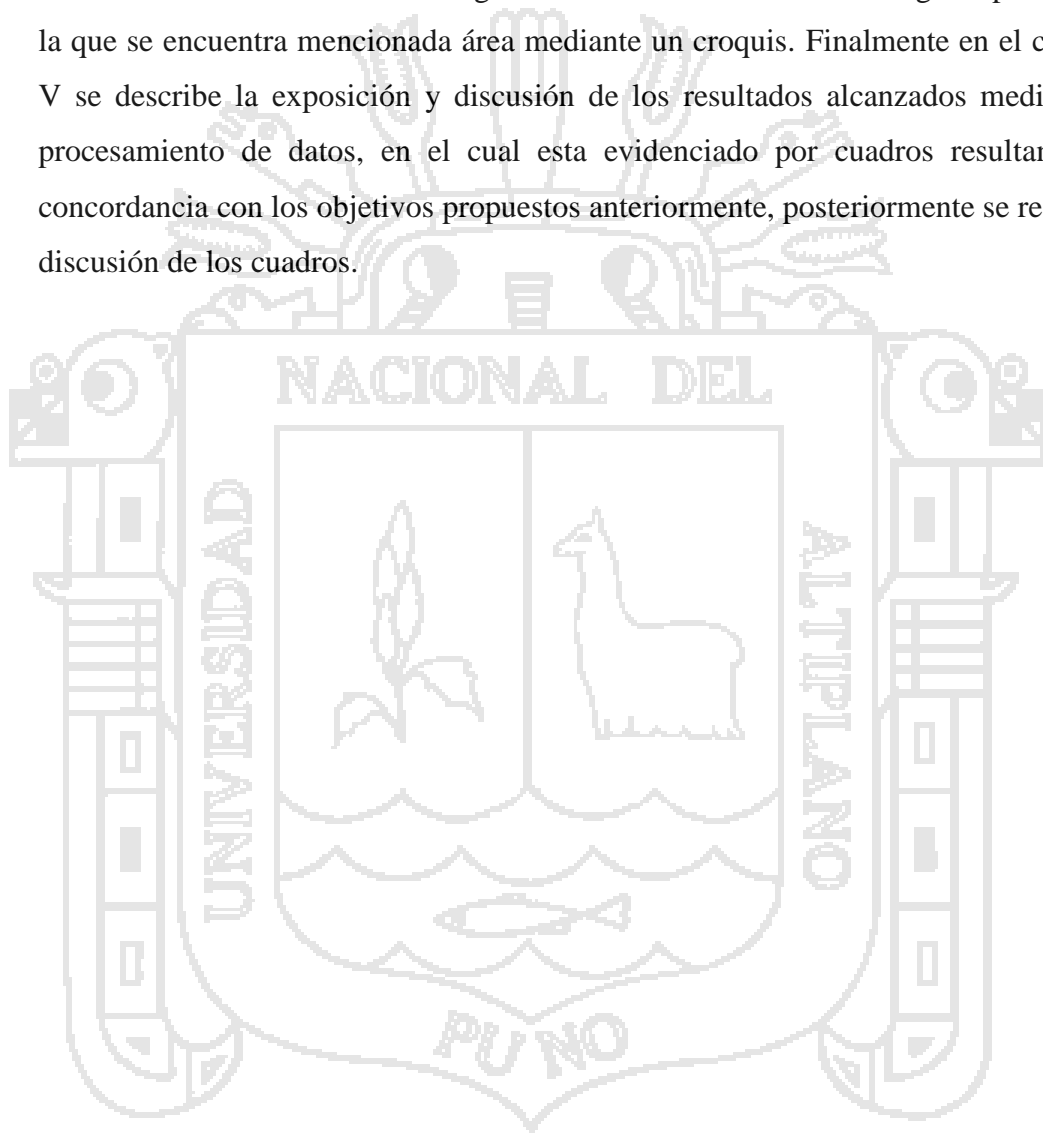
En el campo de la salud: la satisfacción en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en los profesionales de Enfermería, cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad. Por otro lado las características personales y laborales llegan a influir en la satisfacción laboral, porque se ha visto que profesionales mujeres, jóvenes, solteras están más satisfechas que profesionales varones, adultos, casados; o de forma inversa y así muchas conjugaciones que se puedan dar. Por ello el conocimiento y comprensión de las características personales tanto laborales influyen en el nivel de satisfacción de las enfermeras constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

La investigación partió de la formulación de la siguiente interrogante ¿cuál es la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de enfermería del hospital EsSalud nivel III Puno, 2015?, y terminó con los resultados obtenidos al final de la investigación.

La metodología del estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal, porque permitió obtener información en un solo momento. Se trabajó con una muestra no probabilística, con la técnica de la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios; uno el Font Roja que mide la satisfacción laboral y otro para las características personales y laborales de elaboración propia.

El trabajo de investigación consta de V capítulos, presentados de la siguiente manera: en el capítulo I se aborda el problema de investigación, haciendo mención sobre los antecedentes o estudios que se han realizado con anterioridad sobre satisfacción laboral en profesionales de enfermería y finalmente los objetivos que se pretenden alcanzar. Posteriormente en el capítulo II se describe el marco teórico y conceptual en relación a las características personales y laborales que se utilizaron, la satisfacción en el trabajo, teoría bifactorial de Herzberg en la que se apoya la investigación, el instrumento utilizado del Font Roja; además de presentar la posible respuesta que es

la Hipótesis. Por su parte en el capítulo III se detalla el método de investigación donde está relacionada con el tipo de estudio y diseño de la investigación, la selección de la muestra, las técnicas que se han utilizado conjuntamente con los instrumentos, el procedimiento por el cual se realizó la recolección de los datos a fines del estudio y finalmente el análisis de datos donde está incluido la realización de la prueba estadística de la Ji-Cuadrada. En cuanto al capítulo IV se hace mención sobre la caracterización del área de investigación donde hace referencia el lugar específico en la que se encuentra mencionada área mediante un croquis. Finalmente en el capítulo V se describe la exposición y discusión de los resultados alcanzados mediante el procesamiento de datos, en el cual está evidenciado por cuadros resultantes en concordancia con los objetivos propuestos anteriormente, posteriormente se realiza la discusión de los cuadros.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

En la actualidad, hay pruebas evidentes que la satisfacción laboral es un tema de gran importancia para las diferentes instituciones u organizaciones. Ya que la satisfacción en el trabajo se define como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las organizaciones debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. La satisfacción laboral también entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, lo llamaremos “calidad de vida laboral”, por lo que hoy en día se observa a muchos profesionales, que no están trabajando cómodamente en los diferentes escenarios, lo cual nos indica su insatisfacción laboral y esto mismo conlleva a prestar una atención insatisfecha para los clientes¹.

Por otro lado, puede observarse que las características personales y laborales influyen o tienen relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes instituciones, donde la edad, el sexo, el nivel de capacitación, el tiempo de prestación de servicio; son algunas de las características que más influyen. Es posible decir que a mayor edad mayor satisfacción o a menor edad mayor insatisfacción, también que los hombres presentan mayor satisfacción y las mujeres mayor insatisfacción o viceversa; en relación al nivel de capacitación el trabajador que tiene un nivel alto de desempeño se siente más satisfecho, que un trabajador que no lo tiene y finalmente el tiempo de prestación de sus servicios del trabajador mientras mayor es el tiempo de trabajo presentan mayor satisfacción, por lo que ellos aspiran a la promoción profesional, mientras que menor es el tiempo de trabajo menor satisfacción. De lo anterior mencionado podemos concluir, que las características personales tanto laborales pueden estar influyendo en la satisfacción laboral de las enfermeras, ya sea positivamente o negativamente; por lo cual investigar esta situación es muy importante

ya que está directamente relacionada con la calidad de atención que se brinda a los pacientes y la calidad de vida laboral y personal de las enfermeras.

El estudio realizado en Colombia, evidenció que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación con los hombres. Aunque no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la edad y la satisfacción laboral, también se observó, que las enfermeras que tienen edad mayor o igual a los 37 años se mostraron más insatisfechas respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes².

También se ha sostenido que la relación entre condiciones de trabajo insatisfactorias es compleja, debido a que las consecuencias de esta situación nos trae una mayor morbimortalidad de los pacientes, violencia en el lugar de trabajo, alto grado de insatisfacción laboral e intención de abandonar el trabajo como enfermera(o). El estudio en Brasil, evidenció que la causa por las cuales el personal de enfermería renunciaba era debido a la falta de recursos físicos, los horarios de trabajo, la cantidad de trabajo a realizar, los turnos y el salario, en conjunto aspectos relacionados todos con la insatisfacción laboral³.

Observando la realidad, durante las prácticas pre-profesionales, se pudo evidenciar que la mayoría de enfermeras en relación a su trabajo presentan una actitud negativa o desfavorable, por lo que los usuarios y/o pacientes lo perciben en el momento de la atención de salud. Ya que los profesionales de enfermería se desenvuelven en ambientes de la Salud como Hospitales, Puestos de Salud y Clínicas, donde los pacientes son los que evalúan el desempeño laboral si es bueno o malo.

La satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente. En la parte personal, implica un compromiso constante de superación y entrega a su trabajo⁴.

En el país hay dos grupos importantes de instituciones públicas, que prestan sus servicios de atención en salud; donde una organización que es EsSalud, presta sus servicios a personas que efectúan aportaciones económicas mensuales y otra organización son los Hospitales del Estado, que se encargan de prestar sus servicios a

personas que no realizan ningún tipo de aportaciones económicas, por razones de que no cuentan con un trabajo estable. Lo cual nos da a entender que las políticas de prestación de servicios a los clientes o usuarios son diferentes en cada organización.

Por ende EsSalud; cuenta con una infraestructura, equipamiento y ambientes más adecuados y cómodos para la prestación de sus servicios, por lo que se supondría que el personal de enfermería que trabaja allí está satisfecho; mientras que los Hospitales del Estado no cuentan con la misma infraestructura, equipos y ambientes; por lo cual se supondría que las enfermeras están insatisfechas con su trabajo. De lo anterior mencionado, podemos resaltar que es de gran importancia que una enfermera esté satisfecha con su trabajo, ya que de ello depende la calidad de atención que reciba el paciente en cuanto a su salud física y mental, además de prestar servicios de promoción, prevención, rehabilitación y recuperación de enfermedades. En la actualidad en nuestro país existen estudios de este tipo; pero en la ciudad de Puno y sobre todo en la institución de EsSalud no se realizaron estudios similares, lo que nos motiva a realizar trabajos de investigación, donde se intentara evaluar la influencia de las características personales - laborales en la satisfacción de las enfermeras que laboran en EsSalud, y por ende que factores determinan su insatisfacción.

La investigación estuvo orientada a responder la siguiente pregunta: ¿cuál es la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de enfermería del hospital EsSalud nivel III Puno, 2015?

Esta investigación permitió identificar la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de la enfermera, explicando la importancia de cada una de ellas, por tanto también conoceremos el nivel de satisfacción que presentan las enfermeras, ya que es un indicador de calidad de atención prestada al usuario y el cual es la imagen que proporciona la enfermera. Así mismo contribuye en el conocimiento, de qué características son más susceptibles o influyen más en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Donde tendrá utilidad, para las personas que dirigen organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador, calidad de la prestación de los servicios y ayudara a plantear estrategias.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Enfermería tiene un papel importante dentro de la sociedad en cuanto a la prestación de servicios de salud a las personas, familias y comunidades. Donde la profesión de

enfermería se ha ocupado de la importancia que tiene la satisfacción laboral en su trabajo que realiza día a día, donde evidenciamos que:

A NIVEL INTERNACIONAL.

Un estudio realizado en México sobre: “Satisfacción laboral y calidad de atención de Enfermería en una Unidad Médica de alta Especialidad en México”, tuvo el objetivo de: describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción de la enfermera; tuvo una población y muestra voluntaria conformada por 110 profesionales de enfermería; el tipo y diseño fue Correlacional – descriptivo; la técnica que se utilizó fue la encuesta, para el estudio se empleó instrumentos confiables y debidamente validados: satisfacción laboral S4/20. Los resultados obtenidos fueron, que en un 65.4% la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y en un 80.7% la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Y como resultado final determinaron que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente⁵.

El estudio sobre: “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud - México”; realizado con el objetivo de establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones Públicas de salud del tercer nivel de atención; el tipo y diseño fue transversal, observacional y descriptivo; entendido que la muestra comprendió 594 profesionales de enfermería; la técnica que se utilizó fue la encuesta; teniendo como instrumento una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Llegando a la conclusión de que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una

calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados⁶.

Otro estudio de investigación sobre: “Satisfacción laboral en Enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención Colombia – Bogotá”, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma muestra; tuvo una población y muestra de 105 enfermeras (os) profesionales que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del área asistencial; el tipo y diseño fue transversal y descriptivo; la técnica que se utilizó fue la encuesta, para el estudio se empleó el instrumento Font – Roja: que consta de 26 ítems agrupados en 9 factores. Los resultados fueron que los profesionales de enfermería se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción (es una población joven, en su mayoría femenina, condición civil soltera, el 73.6% de la población solo cuentan con la formación de pregrado, el 65.1% son egresados de universidades privadas, apenas el 50% ha asistido en los últimos tres años a un curso de educación continua y/o seminarios, jornadas de actualización. El 68% de los enfermeros/as se hallan concentrados en los servicios de hospitalización y urgencias, su tiempo de desempeño profesional es de 7 años y el tiempo de desempeño en el servicio es de uno a tres años). Y la insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Por consiguiente, desde los resultados obtenidos se puede confirmar que los postulados de la teoría de los dos factores de Herzberg aun guardan vigencia, efectivamente son los factores extrínsecos aquellos que determinan en gran medida la insatisfacción de los profesionales de enfermería por lo cual se hace necesario transformarlos de manera que generen un impacto positivo en el desempeño de los profesionales⁷.

El estudio de investigación sobre: “El grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Noel Joubert. Ciudad Bolívar-Estado Bolívar del 2010”, realizado con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna de mencionado hospital, tuvo una población y muestra voluntaria conformada por 80

trabajadores; la metodología fue de tipo descriptivo y de corte transversal; la técnica que se utilizó fue la encuesta, donde los resultados relevaron que el 72,0% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 20 a 35 años con 40%; En cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 52,0% son tiempo de servicio en enfermería; El 40% del personal laboran en el turno de 7/1; el 32% del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales el 60% contestó estar muy satisfecho con sus compañeros, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho⁸.

En la investigación sobre: “Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile 2003”, que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados; tuvo como población 248 enfermeras hospitalarias; fue tipo descriptivo; se utilizó la técnica de la encuesta, tuvo como resultado que el 75,2% de las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo con un 45,6%, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad⁹.

A NIVEL NACIONAL.

Un estudio sobre: “Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, con el objetivo de determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales del servicio de emergencia del mencionado hospital; tuvo una población 43 profesionales de enfermería; la técnica utilizada fue la encuesta, mostro como resultado que hay una insatisfacción laboral del 42.02%, el personal de enfermería está satisfecho laboralmente en un 48.01%, un 9.66% está muy satisfecho y un 0.31% se encuentra extremadamente satisfecho. También cabe destacar el alto nivel de insatisfacción laboral donde encontraron entre los principales causantes: la remuneración que percibe en un 70%, el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve 88%, la calidad del material de trabajo 63%, disponibilidad de material de protección 81%, las oportunidades de sobresalir en su actual trabajo 58%, la posibilidad de ascenso 60%, con la forma de actuación de su superior 63%. Y en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se encontró que se producen como consecuencia de permitir aportar ideas 49%, variedad y diversidad de labores en el centro de trabajo 53%, con el reto de hacerse responsable de la planeación de su propio trabajo y con la oportunidad de hacer cosas nuevas y originales 58% respectivamente, la oportunidad de desempeñar un trabajo que se amolde a sus necesidades 67%, posibilidad de enorgullecerse de su trabajo bien hecho 70%, situaciones diferentes que se presentan en el trabajo 63%, oportunidad de aprovechar sus mejores habilidades y un sueldo comparado con otras organizaciones similares 70% respectivamente, con la oportunidad de hacer algo bueno y desarrollar mejores sistemas de trabajo 67% respectivamente, con el sentimiento de realización en su trabajo 56%¹⁰.

El estudio sobre: “Clima laboral en la satisfacción de la enfermeras del centro quirúrgico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo 2010”; tuvo el objetivo de analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo 2010; tuvo como población 46 enfermeras; fue de tipo descriptivo transversal; se utilizó la técnicas de la encuesta; se evidencia que las enfermeras del estudio 2% califico sentirse muy satisfecho, 17% satisfecho, 57% medianamente satisfecho y 22% insatisfecho. Observándose que hay una tendencia de la mayoría de enfermeras 79% a encontrarse medianamente satisfecho a insatisfecho. La satisfacción en el trabajo está asociada a

múltiples dimensiones en el escenario del trabajo. La persona puede derivar de mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si está muy sencilla y rutinaria¹¹.

En Perú un estudio sobre: “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima – Perú 2007”; realizado con el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL; el método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermera; la técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario; los resultados evidenciaron que en relación a la satisfacción laboral, el 53.8% de las enfermeras(os) tienen nivel medio de satisfacción en general, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja¹².

A NIVEL LOCAL.

De una investigación sobre: “Satisfacción laboral en el profesional de enfermería en Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2007”; realizado con el objetivo de determinar la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del H.R.M.N.B. – Puno; el método fue descriptivo; la población estuvo conformada por 81 enfermeras distribuidas en los diferentes servicios; la técnica fue una encuesta; los resultados concluyeron que el profesional de enfermería en su mayoría (39.53%) tienen insatisfacción laboral, un 26.98% expresan sentimientos neutrales (ni satisfacción, ni insatisfacción) y el 33.49% de enfermeras se encuentran satisfechas. Entre las dimensiones que producen mayor insatisfacción se encuentran las oportunidades de ascenso (65%) y el sueldo actual (77%), respecto a la supervisión recibida (44%) expresan sentimientos neutrales y un 40% insatisfacción. Las actividades del trabajo actual (86%) y la interacción con sus compañeros de trabajo (53%) son las que mayor satisfacción produce al profesional de enfermería¹³.

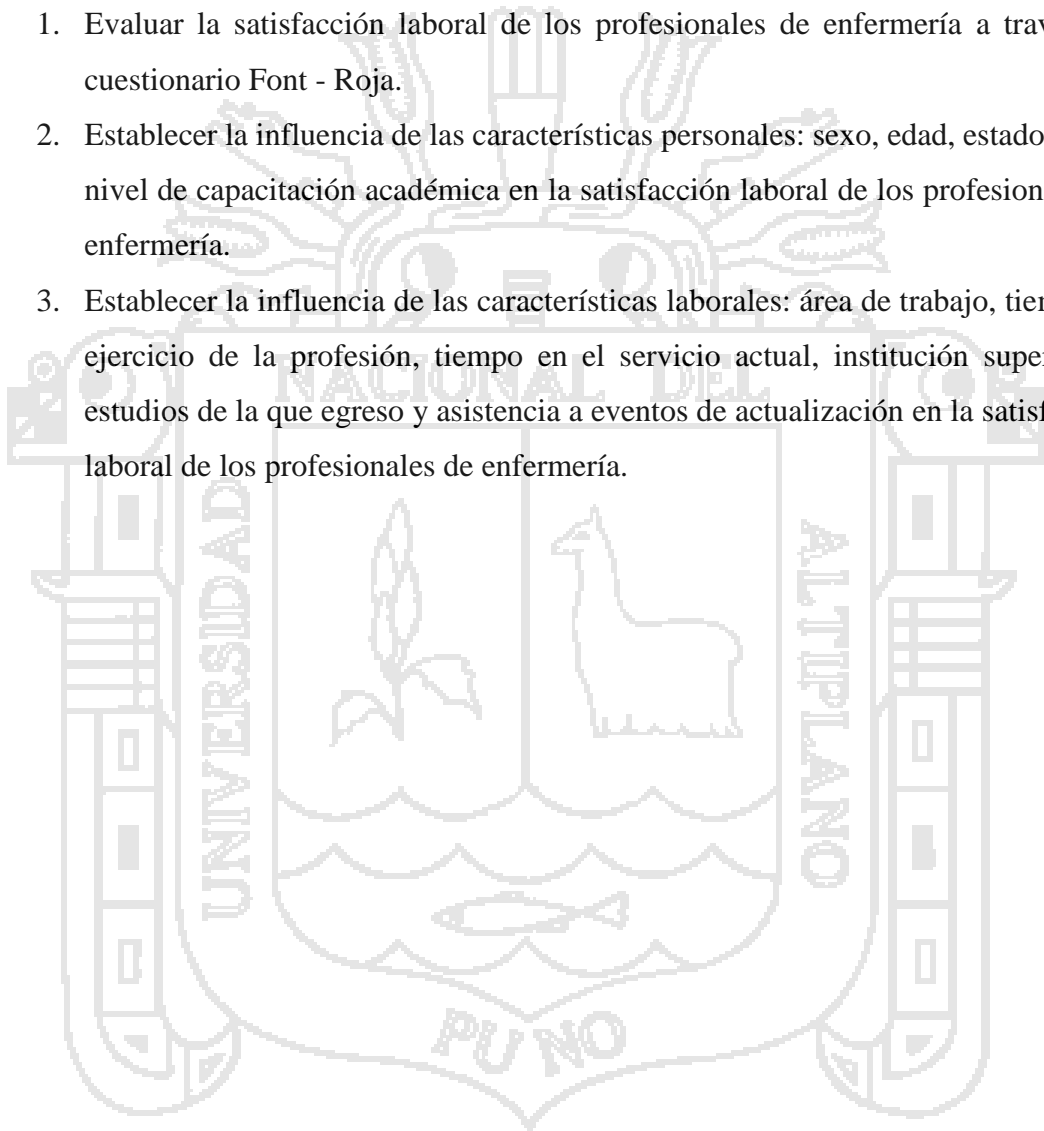
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de enfermería del Hospital EsSalud nivel III de Puno.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería a través del cuestionario Font - Roja.
2. Establecer la influencia de las características personales: sexo, edad, estado civil y nivel de capacitación académica en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.
3. Establecer la influencia de las características laborales: área de trabajo, tiempo de ejercicio de la profesión, tiempo en el servicio actual, institución superior de estudios de la que egreso y asistencia a eventos de actualización en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES.

A) CARACTERÍSTICAS PERSONALES: son datos o aspectos de una determinada persona o población, que puede ser medido y/o contado, y es susceptible al análisis demográfico. Donde tenemos el sexo, la edad, el estado marital, el nivel de instrucción y la ocupación, son algunas de las características que se consideran en el análisis de dicha población o persona¹⁴.

✓ **Sexo:** Conjunto de características biológicas asignadas a hombres y mujeres.

Donde podríamos afirmar, que el sexo masculino está más satisfecho en su trabajo, que el sexo femenino; ya que así lo demuestran estudios realizados. Por lo tanto esto nos da entender que dicha característica influye en la satisfacción laboral.

✓ **Edad:** La edad está referida al tiempo transcurrido o de existencia (periodo en años) de alguna persona, o cualquier otro ser animado o inanimado, desde su creación o nacimiento, hasta la actualidad. También marca una época dentro del período existencial o de vigencia. Así hablamos de época de oro o dorada, como la de mayor plenitud o esplendor, y dentro de la vida humana reconocemos la edad de la niñez, de la juventud, de la adultez o de la vejez, que comprenden grupos de edades. Donde la edad puede estar influyendo en la satisfacción laboral, debido a que; a mayor edad menor satisfacción, o viceversa; por otro lado a menor edad mayor satisfacción, o viceversa¹⁵.

✓ **Estado marital o civil:** Se denomina estado civil a la situación o condición personal en que se encuentra o no una persona física en relación a otra, con quien se crean lazos jurídicamente reconocidos sin que sea su pariente, constituyendo con ella una institución familiar, y adquiriendo derechos y deberes al respecto. También el estado civil existe desde el momento en que el ser humano crea la institución del matrimonio, pero el mismo se vincula específicamente con el alcance que tiene el Estado como institución política para organizar y regir el establecimiento de vínculos de este tipo.

Hay diferentes tipos de estado civil que varían de acuerdo al tipo de relaciones que una persona mantenga con otras. Donde encontramos a los más comunes:

- La soltería: aquellas personas que no se encuentran comprometidas legalmente con otras.
- Casado (a): aquellas que encuentran comprometidas legalmente con otras.
- Divorciado (a): las personas que han roto el vínculo amoroso o legal con sus parejas.
- Viudos (as): los que han perdido a su pareja por deceso.

Estos son, entre otros, los vínculos que determinan el estado civil de una persona.

El estado civil de una persona puede variar de muchas maneras a lo largo de la vida de ese individuo. Esto es así ya que el Estado permite y reconoce el divorcio como una posibilidad mientras que las instituciones que tradicionalmente se encargaban de establecer estos vínculos (las iglesias de diferentes confesiones) no aceptaban la separación ni el divorcio. Pero por otro lado, una persona puede ser divorciada, viuda o casada en diferentes momentos, dependiendo del tipo de relaciones que establezca con otras personas y de las circunstancias que le toquen vivir en particular¹⁶.

De lo anterior mencionado podemos decir; que esta situación en la que se encuentra una determinada persona, que labora en una organización y/o institución, puede influir en su campo laboral donde se desempeña.

- ✓ **Nivel de capacitación y/o instrucción académica:** Período medido en años escolares o superiores, que una persona ha permanecido en el sistema educativo formal. (Venescopio, 2006). También se puede afirmar que el nivel de instrucción de una persona, es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

Se distinguen los siguientes niveles:

- Primarios y menos: Personas que no saben leer ni escribir, personas que saben leer y escribir pero no han terminado ningún tipo de estudios, Educación Infantil, Educación Primaria, estudios primarios como la EGB, la Enseñanza Primaria y estudios similares.
- Formación Profesional: Estudios de Formación Profesional.

- Secundarios: Estudios de Bachillerato Elemental y equivalente, de Educación Secundaria Obligatoria, de Bachiller Superior o BUP, de Bachillerato LOGSE, Acceso a la Universidad y similares.
- Medios-Superiores: Estudios de Ingenieros Técnicos y Peritos, Magisterio, Enfermería y otros del mismo nivel.
- Superiores: Estudios de Licenciatura, Ingenieros Superiores y similares, así como de doctorado y especialización¹⁷.

Lo cual nos daría a entender, que a mayor nivel de instrucción que tenga una determinada persona que trabaja en una institución mayor será su satisfacción laboral, debido a que podrá ocupar cargos importantes, pondrá en conocimiento a los demás sus habilidades, etc.; por lo que esta característica estaría influyendo en su satisfacción en la parte profesional y personal.

B) **CARACTERÍSTICAS LABORALES:** son aspectos que determinan el estado laboral o del trabajo de una determinada institución.

- ✓ **Área de trabajo:** De forma genérica, el área de trabajo es cualquier lugar físico o virtual donde uno o más usuarios desarrollan sus tareas. También es definido como los espacios de trabajo compartido, que son entornos interconectados; donde todos los integrantes pueden interactuar entre sí; donde realizan sus actividades propiamente dichas¹⁸.

Entendido esto; él o la trabajadora de una institución en particular, podría sentirse satisfecha en su trabajo, siempre en cuando dicha persona se desempeñe en un ambiente cómodo para él o ella. Donde dicha característica estaría influyendo en la satisfacción laboral.

- ✓ **Tiempo de ejercicio de la profesión:** Periodo de tiempo transcurrido, en el que una persona ejerce su profesión trabajando hasta la actualidad. Donde nos permite conocer el tiempo de experiencia, que tiene un determinado trabajador o trabajadora de una institución; que esto se le llama “años de antigüedad” de un trabajador.
- ✓ **Tiempo en el servicio actual:** Periodo de tiempo en el que un trabajador viene realizando su trabajo en una determinada institución, dentro de un área en particular. Ya que cada organización y/o institución tiene diferentes áreas de trabajo para cada trabajador donde se desempeñan.

- ✓ **Institución superior de estudio de la que egreso:** son aquellas universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica que han obtenido el reconocimiento oficial del estado tanto público como privado; donde finalizaron.
- ✓ **Asistencia a eventos de actualización (reuniones científicas):** son un conjunto de sesiones pedagógicas, que tienen por objetivo el de enseñar e informar. Así tenemos:
 - Charlas: consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información sobre diferentes temas tratados sin profundización.
 - Conferencias: exposición sobre un tema doctoral o específico que reviste grados de complejidad y profundidad, dirigido a un auditorio que posee conocimientos previos.
 - Curso: conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica, durante un periodo determinado, que se estructura en torno a objetivos de enseñanza-aprendizaje.
 - Taller: actividad práctica realizada, en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, orientadas por especialistas competentes.
 - Seminario: actividad académica de carácter teórico, que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo de un trabajo de especialistas para estudiar, analizar, o enriquecer un tema predeterminado.
 - Coloquio: reunión de especialistas en la cual no hay público ni expositor central.
 - Congreso: conjunto de sesiones de trabajo sobre una temática determinada que se realiza durante un periodo relativamente prolongado y al cual concurren especialistas invitados en calidad de exponentes que tienen el propósito de presentar tesis, investigaciones o experiencias¹⁹.

2.1.2. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de su trabajo, y está basado en factores del

entorno laboral. Así mismo es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto²⁰.

Por ende, es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, resaltando que en sentido positivo es la satisfacción propiamente dicha, o en sentido negativo es la insatisfacción. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. A si mismo cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente²¹.

Por otro lado se estima que la satisfacción laboral, es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables como lo ven los empleados a su trabajo²².

2.1.3. TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG.

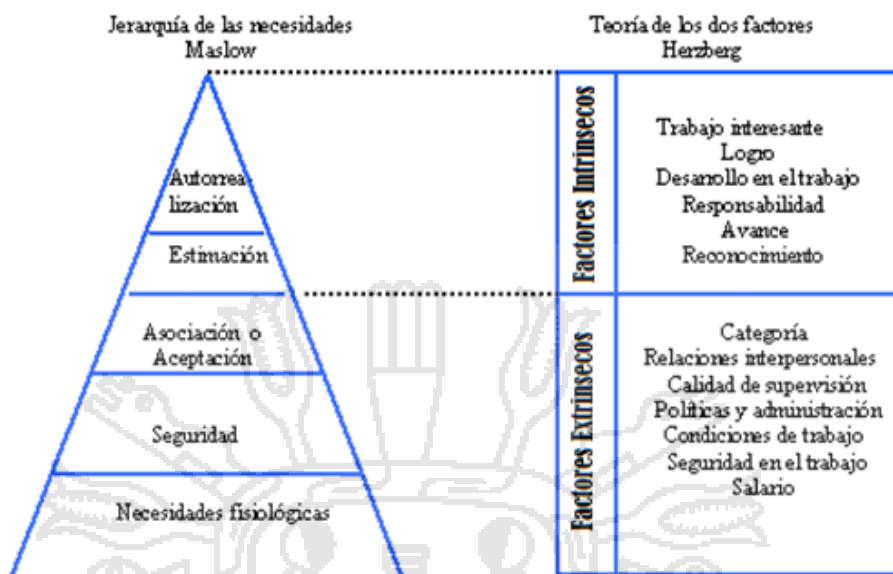
El estudio de satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de Motivación - Higiene o también llamada “BIFACTORIAL” del psicólogo Frederick Herzberg. Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, factores que generan satisfacción y factores que originan la insatisfacción del trabajador.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Los factores que generan satisfacción, se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores.

Haciendo una comparación con la pirámide de las necesidades de Maslow, los factores de motivación corresponde a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los factores de higiene se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía. Como lo muestra la siguiente Figura.

FIGURA 1: Comparación jerárquica de Necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg



Por consiguiente, los factores extrínsecos o de higiene, están referidos a las “condiciones de trabajo” en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según este modelo, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama “factores de insatisfacción”.

Los cuales son:

- ✓ Salario: Cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, percepción, habilitación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ordinaria ejecutada.
- ✓ Seguridad en el trabajo: Sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto.
- ✓ Condiciones de trabajo: Referida al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, etc.
- ✓ Estatus: Expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización.
- ✓ Supervisión: Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.
- ✓ Relaciones interpersonales: Los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

- ✓ Políticas empresariales y administrativas: Conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben.
- ✓ Vida personal: Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. También está relacionado con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran:

- ✓ Reconocimiento: Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa.
- ✓ Logro: Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo.
- ✓ Crecimiento: Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.
- ✓ Ascenso: La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato.
- ✓ Responsabilidad: Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

- ✓ Trabajo en sí: Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas" , también llamado "enriquecimiento del cargo" (Job Enrichment); el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó "enriquecimiento de tareas". El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo²³.

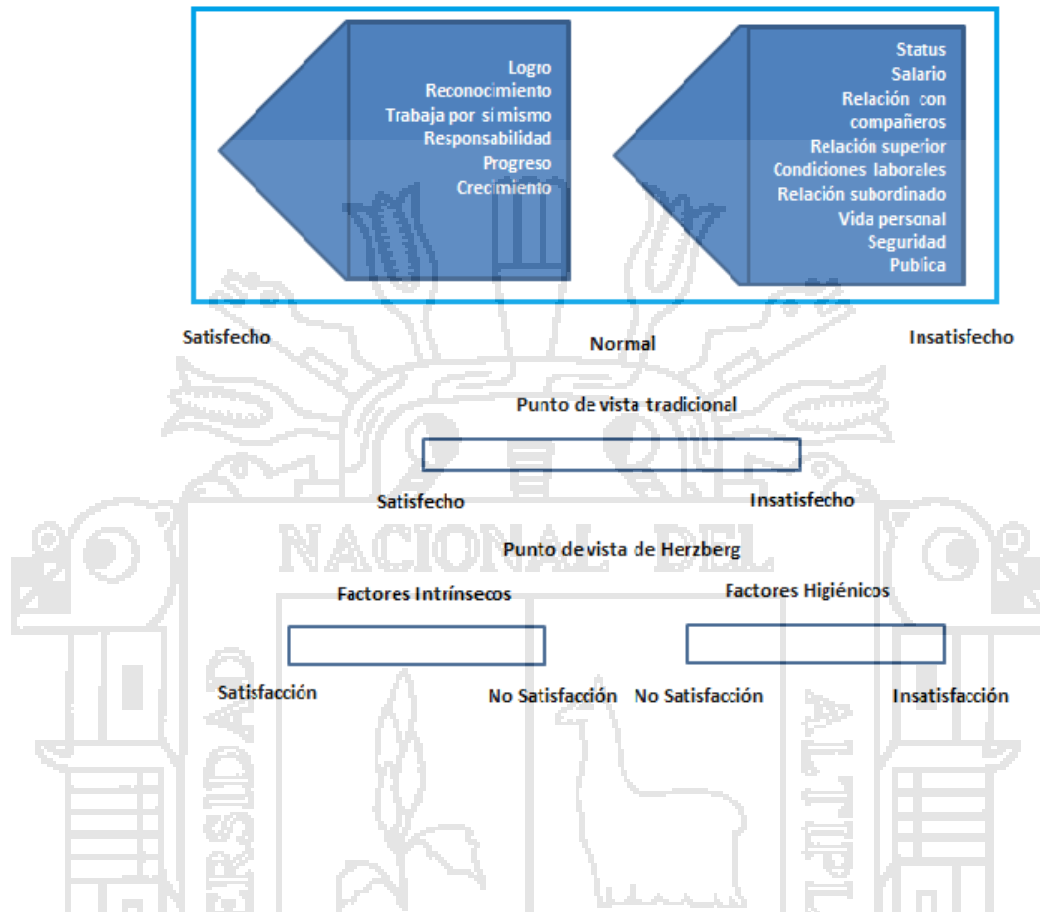
Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:

- ✓ Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo
- ✓ Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo
- ✓ Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma
- ✓ Conceder mayor autoridad y mayor libertad
- ✓ Informar al trabajador sobre los resultados mensuales
- ✓ Reparto de tareas nuevas y más difíciles
- ✓ Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos

con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción».

FIGURA 2: Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg.



En la figura 2; se aprecian los factores de satisfacción e insatisfacción laboral. Asimismo, se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

Por otro lado los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores²⁴.

2.1.4. TRABAJO EN ENFERMERÍA.

Se describe en términos funcionales, es decir en términos de las acciones que la enfermera lleva a cabo en nombre de los pacientes, ejemplo de esto son las definiciones de enfermería propuestas por Henderson y American Nurses' Association (ANA) las

cuales explica Morris, tienen como característica común la funcionalidad que las circunscribe: apoyar, promocionar, asistir, proteger, optimizar, prevenir, aliviar, ayudar, etc. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería depende también del área y el entorno físico en el cual dicho personal este trabajando. Por ello y debido a los cambios que se ha generado en la sociedad, en el sector de la salud, y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye además de las intervenciones propias en la atención a los pacientes, actividades que no tienen relación directa con la atención en salud a los sujetos de cuidado, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud, la administración de los recursos por nombrar algunas, pero que han sido reconocidas como funciones y responsabilidades propias del personal de enfermería según lo indica el Comité Internacional de Enfermería²⁵.

2.1.5. CUESTIONARIO FONT – ROJA.

El cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, es uno de los más usados en España en distintos entornos laborales del ámbito sanitario. Uno de los primeros abordajes sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla fue publicado por Hoppock, en 1935. Dicho autor concluía que había múltiples factores que podían influir sobre ella, entre los que citó la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión^{26, 27, 28}.

Con posterioridad, Herzberg publicó diversos trabajos que tuvieron un gran impacto en los ámbitos laborales. Distinguía entre los factores intrínsecos, que incrementaban la satisfacción laboral, y los extrínsecos, que si bien no la aumentaban, su déficit sí disminuía la satisfacción laboral. Entre estos últimos, incluía el entorno físico de trabajo²⁹.

Locke señaló que las dimensiones o factores de la satisfacción laboral, que se han empleado en estudios anteriores incluían las siguientes: trabajo, salario, promoción, reconocimiento, ventajas, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, y empresa y dirección. Las 6 primeras dimensiones son acontecimientos, mientras que las 3 últimas son agentes (implican interacciones con las personas). Sugirió recombinar los factores específicos, con lo que las dimensiones se reducían a 5. Tres eran de acontecimiento-trabajo (actividad de tarea, logro de cantidad, variedad, etc.), recompensas (promoción, responsabilidad, salario y reconocimiento verbal) y

contexto (condiciones de trabajo sociales y físicas, ventajas, etc.) y 2 eran de agentes: el propio sujeto y los otros.

Todas estas orientaciones ponen de manifiesto que hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, y que, por tanto, para su estudio y análisis deben contemplarse los abordajes multidimensionales. También ponen de relieve que el entorno físico de trabajo debe considerarse como un factor en la evaluación de la satisfacción laboral.

Posterior a ello se realizó un trabajo de investigación, cuyo objetivo es completar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, añadiendo 2 nuevos ítems que evalúan el entorno físico de trabajo.

Por lo que en la actualidad con este cuestionario ampliado, el grado de satisfacción laboral se verá mejor reflejado; porque mide la satisfacción laboral mediante 26 ítems agrupados en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral³⁰.

❖ **Factor N° 1.-** Satisfacción por el trabajo: Se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo sea favorable o desfavorable, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes, son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y rasgos personales. En tanto los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia. Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- *Satisfacción General:* indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- *Satisfacción por facetas:* es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral³¹.

Factor N° 2.- Tensión relacionada con el trabajo: puede ser definida como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas laborales que recibe el trabajador, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda laboral, es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que posee el trabajador, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. Por lo cual decimos que sentimos tensión en el lugar de trabajo cuando no podemos cumplir con las exigencias de nuestras responsabilidades como trabajador; eso puede ser posible por tres razones tales como: la cantidad de tiempo disponible para completar una tarea, falta de herramientas que necesita para ser su trabajo y reglas que se deben de seguir³².

❖ **Factor N° 3.-** Competencia profesional: el concepto de competencia se centra en los resultados del aprendizaje, en lo que el alumno es capaz de hacer al término de su proceso educativo y en los procedimientos que le permitirán continuar aprendiendo en forma autónoma a lo largo de su vida.

Donde podemos afirmar quien posee competencia profesional, dispone de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para ejercer una profesión, por lo que puede resolver problemas en forma autónoma, flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Además el enfoque de competencia profesional, se consolida como una alternativa atractiva para impulsar la formación en una dirección que armonice las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general³³.

❖ **Factor N° 4.-** Presión del trabajo: se define como una situación de hostigamiento que sufre un trabajador, en el cual se ejercen conductas de violencia psicológica de forma prolongada y que le conducen al extrañamiento social en el marco laboral, le causan enfermedades psicológicas y estados de ansiedad y, en ocasiones, provocan que abandone el empleo al no poder soportar al estrés que se encuentra sometido. También la presión del trabajo se conoce como: Hostigamiento o actos negativos, agresiones y/o perturbaciones; que produce miedo terror, violencia psicológica y en peores casos la muerte.

Tipos de presión laboral según **Mobbing**; los cuales son:

- *El Mobbing Horizontal*: es el producido entre personas del mismo estatus, dentro de la empresa, es decir entre compañeros.

El Mobbing Vertical: es el producido de arriba abajo entre el superior y el inferior dentro de la estructura de una institución, en el que una persona se aprovecha de su mejor puesto en la jerarquía laboral para humillar a un trabajador³⁴.

- ❖ **Factor N° 5.-** Promoción profesional: también llamado ascenso del trabajador, es un derecho que viene recogido en el art. 35,1 de la Constitución definido como promoción a través del trabajo y como derecho básico reconocido en el art .4,2 b del Estatuto de los trabajadores. El promocionar profesionalmente supone un cambio en las funciones hasta entonces asignadas para pasar a desempeñar una función superior en donde se tendrán en cuenta la antigüedad, experiencia, acreditación de conocimientos, formación y perfeccionamiento profesional³⁵.

- ❖ **Factor N° 6.-** Relaciones Interpersonales con sus jefes(as): este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la institución, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa. De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado. De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad; es de esperarse que las relaciones laborales se deterioren porque los empleados sentirían que son uno más dentro de la empresa y esto implicaría que disminuya la productividad de su trabajo, limitándose a cumplir con las funciones que les han sido asignadas.

Se afirma que cada uno de los jefes de una institución deben de constituirse en maestros de sus empleados. Teniendo en cuenta las conductas que debe de asumir, las cuales son: el escuchar y comprender el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado

cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene autoconfianza y estabilidad emocional y así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo, busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás, mostrándoles como auto liderarse alentándolos a eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas. Igualmente busca la construcción de la autoconfianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones.

- ❖ **Factor N° 7.-** Relación Interpersonal con sus compañeros: Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los trabajadores de una institución es importante tener en cuenta que un grupo es "un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo". De otra parte, los grupos pueden ser formales e informales: los primeros son aquellos que existen en la empresa en virtud del mandato de la gerencia para realizar tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y los segundos son grupos de individuos cuyas experiencias laborales comunes desarrollan un sistema de relaciones interpersonales que van más allá de aquellos establecidos por la gerencia.

Lo ideal es que la gerencia propicie y facilite la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipos de trabajo. Un grupo se convierte en equipo cuando los miembros del grupo están centrados en ayudarse entre sí para alcanzar una (s) meta(s) de la institución³⁶.

- ❖ **Factor N° 8.-** Características extrínsecas del Status: es el valor de una persona tal como se le estima por parte de un grupo o clase de personas o de otra forma es el prestigio, la categoría, la admiración con que somos vistos o evaluados por los demás, y como tal, no depende de lo que uno es o cree ser o de lo que hace sino de lo que los demás piensan que uno es; en suma podemos decir que el estatus individual depende siempre de cómo los otros lo perciben y lo evalúan.

Áreas fundamentales de estatus:

- El reparto de tareas entre los miembros conllevará una distinta valoración de los sujetos que las realizan; pero además de ellos también se valora en la tarea la competencia en su desempeño y el grado de compromiso del sujeto con ella
 - Respecto al poder, el estatus se le otorga a un miembro en virtud de su influencia en el proceso de toma de decisiones.
 - Por último, en el área socio afectivo la atribución de estatus se correlaciona con el hecho de que las atracciones y rechazos afectivos en el grupo siguen pautas que permiten la jerarquización de los miembros, merced al número de elecciones positivas recibidas de los demás miembros³⁷.
- ❖ **Factor N° 9.- Monotonía Laboral:** se define como la percepción que tiene el trabajador de su empleo, donde lo ve de forma rutinaria, por lo cual existe el sentimiento de aburrimiento, por lo que no hay una variedad (algo nuevo en su trabajo).

2.2. MARCO CONCEPTUAL.

Se mencionan a continuación, algunos conceptos que se hallan en la literatura del comportamiento humano en el trabajo, psicología de la organización en el trabajo y administración del recurso humano, en los cuales se ha hecho un uso indistinto entre ellos o mejor una mala interpretación, sin embargo se hace la aclaración pertinente.

- A) **COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN:** Este es un componente de especial relevancia en el estudio del comportamiento de los empleados. Este concepto ha sido definido como la fuerza relativa con la que un individuo se identifica con su entorno organizacional; supone la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización y el deseo de pertenecer y mantenerse como miembro de ella³⁸.
- B) **MORAL LABORAL:** La satisfacción con el trabajo hace referencia a actitudes de un empleado individual; sin embargo, la moral tiene un carácter eminentemente social y no es aplicable a estados individuales de la mente. Blum y Naylor, la definen como "la posesión de un sentimiento por parte del empleado, de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de estas finalidades".
- C) **CALIDAD DE VIDA LABORAL:** Puede definirse, como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente,

tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano³⁹.

D) **CONDICIONES DE TRABAJO:** son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en el que esta se realiza; son un conjunto complejo de factores laborales intra y extra laborales, que interactúan e influyen en el trabajador; estas variables determinarán la salud del trabajador, como por ejemplo, los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc⁴⁰.

E) **PERSONAL DE ENFERMERÍA:** Según el concepto de la Asociación Española de enfermería en Cardiología, son los funcionarios que laboran en o para una organización que proporciona cuidados de enfermería en instituciones u organismos basados en conocimientos científicos. Para este estudio este término incluye a los profesionales de enfermería que laboran en determinada institución de salud prestadora de servicios de salud de cuarto nivel de atención⁴¹.

F) **SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO VERSUS SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO:** En la literatura se utilizan estas expresiones como sinónimas, la diferencia radica en que “la primera se refiere a las características intrínsecas al propio trabajo, a las tareas que se realizan, mientras que la segunda, que engloba la primera, hace mención a la satisfacción que experimenta el individuo en el lugar de trabajo como consecuencia de todos los factores que tienen que ver con la actividad laboral”^{42, 43, 44}.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

Las características personales y laborales influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en EsSalud Hospital nivel III Puno.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

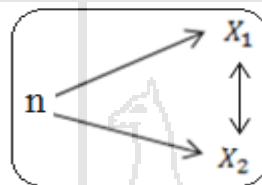
El presente estudio fue de tipo Descriptivo – Correlacional.

De corte TRANSVERSAL porque implicó la obtención de información respecto a las variables de estudio en un momento determinado.

DISEÑO DE INVESTIGACION:

Es diseño CORRELACIONAL porque se determinó la influencia de las características personales y laborales en el nivel de satisfacción laboral.

Siendo el diagrama siguiente:



Dónde:

n : Representa la muestra de estudio.

X_1 : Representa la información acerca de la satisfacción laboral.

X_2 : Representa la información acerca de las características personales - laborales.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población estuvo conformada por 45 enfermeras que laboran en el EsSalud Hospital Nivel III Puno, en el área de Hospitalización parte asistencial de Enfermería. La Muestra Poblacional fue de 40 profesionales de Enfermería seleccionadas mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta los criterios de inclusión del presente estudio de investigación.

○ **CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN:**

Se caracterizan por pertenecer a la edad adulta tardía, laboran en el área de Hospitalización de los diferentes servicios y son profesionales provenientes de otros lugares.

○ **UNIDAD DE ANALISIS:**

Profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital EsSalud Puno.

○ **CRITERIOS DE INCLUSION:**

- ✓ Todas las enfermeras profesionales asistenciales activas durante el periodo de ejecución de la investigación y que por supuesto aceptaron participar voluntariamente.
- ✓ Como segundo criterio de inclusión se determinó que los profesionales de enfermería participantes tuviesen una antigüedad mayor o igual a seis meses dentro de la Institución hospitalaria, teniendo en cuenta lo planteado por Robbins, quien explica que el proceso de socialización de los empleados tarda unos seis meses mínimo, entendiendo el proceso de socialización como un proceso de adaptación y conocimiento de la empresa, donde el empleado comienza a entender cómo funcionan las cosas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.3.1. TÉCNICAS.

La técnica que se utilizó para este estudio de investigación fue la ENCUESTA, que permitió obtener la información requerida.

3.3.2. INSTRUMENTOS.

a) PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

Con el fin obtener información sobre las características personales - laborales de la población muestral en estudio, se aplicó un cuestionario que estuvo conformado por preguntas sobre la situación personal y profesional de las enfermeras. Los datos recogidos aquí, son aquellos que son más relevantes en relación con la susceptibilidad al desarrollo de la insatisfacción laboral y que se han aplicado en otros estudios.

Características personales y laborales más relevantes:

- ❖ Sexo
- ❖ Edad
- ❖ Estado Civil
- ❖ Nivel de capacitación académica
- ❖ Área de trabajo
- ❖ Tiempo de ejercicio de la profesión
- ❖ Tiempo en el servicio actual
- ❖ Institución superior de estudios de la que egreso
- ❖ Asistencia a eventos de actualización (reuniones científicas)

b) PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE.

Para la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario FONT- ROJA ampliado (9 factores con 26 ítems en total).

- ✓ Nombre: Font – Roja (1998).
- ✓ Autores: Aranz J. y Mira
- ✓ Traducción y adaptación para el uso de investigación para Barcelona - España. Fue por Eduardo Núñez González (Departamento Ciencias Clínicas, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España), Gabriel J. Estévez Guerra, Pablo Hernández Marrero (Departamento de Enfermería, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España) y Carmen Delia Marrero Medina (Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada. España.)

El cuestionario Font - Roja original de satisfacción laboral, consta de 24 ítems (8 factores) que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral. Sin embargo este instrumento fue ampliado con 2 ítems de otro cuestionario validado en español para incluir una nueva dimensión que reflejase la satisfacción con el entorno físico de trabajo; respecto a la consistencia interna del cuestionario clásico muestra un alfa crombach de 0.773, y el ampliado de 0.791, que determinan la satisfacción laboral de los profesionales en centros hospitalarios. Por lo que también se puede observar que tiene una similitud con la teoría de los dos factores que determina la satisfacción laboral de Herzberg; ya que el cuestionario de Font – Roja, se elaboró en base a su teoría.

Respecto al instrumento utilizado mide la satisfacción laboral a través de una escala tipo Likert compuesta por 26 ítems cuyas opciones de respuesta van de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (Mayor grado de satisfacción), correspondientes a total desacuerdo a completamente de acuerdo respectivamente.

Los 26 ítems se encuentran divididos en 9 factores:

- 1) Satisfacción por el trabajo (4 ítems), es el nivel de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- 2) Tensión relacionada con el trabajo (5 ítems): corresponde al nivel de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- 3) Competencia profesional (2 ítems): hace referencia al nivel en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
- 4) Presión en el trabajo (4 ítems): es el nivel en que el individuo siente que no tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
- 5) Promoción Profesional (3 ítems): entendido como nivel en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo.
- 6) Relación interpersonal con sus superiores (2 ítems): significa nivel en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/ as.
- 7) Relación interpersonal con los compañeros (2 ítems): nivel de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.
- 8) Características extrínsecas del estatus (2 ítems): nivel en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- 9) Monotonía laboral (2 ítems) es el nivel en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

Calificación.- Puntos a considerar:

1. Este cuestionario consta de 26 ítems, cada uno de los ítems se valoró mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción, entonces, puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (satisfacción máxima). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 26 (mínima satisfacción laboral) hasta 130 (máxima satisfacción laboral).

2. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción.
3. Por consiguiente, la satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 26 ítems del cuestionario, por lo que su recorrido teórico oscila entre 26 y 130 puntos. A mayor puntuación, más satisfacción laboral; no obstante, no existe un punto de corte para clasificar los ítems, por lo que la interpretación de los resultados no se basa en rangos de puntuación.

Dónde las categorías son:

Muy deacuerdo (Muy satisfecho) =5 (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

Algo deacuerdo (Algo satisfecho) =4 (cuando el profesional de enfermería se siente algo satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

Ni deacuerdo, ni desacuerdo (Indiferente) =3 (cuando el profesional de enfermería es indiferente con la satisfacción o insatisfacción con los factores inherentes a su persona y entorno).

Algo desacuerdo (Algo insatisfecho) =2 (cuando el profesional de enfermería se siente algo insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

Muy desacuerdo (Muy insatisfecho) =1 (cuando el profesional de enfermería se siente muy insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

La suma de los puntos obtenidos será comparada con la siguiente escala:

Satisfacción General

Satisfecho = 79 - 130 puntos

Medianamente Satisfecho = 78 puntos

Insatisfecho = 26 – 77 puntos

No obstante, según las indicaciones del autor del instrumento es indispensable para el análisis e interpretación de los datos recodificar determinados ítems 2, 3, 11, 13, 16,

17, 23, 24, 26 del cuestionario, ya que por su contenido gramatical la escala tipo Likert puntúa de forma inversa, es decir el valor 1 (máxima satisfacción) y valor 5 (mínima satisfacción) lo cual se realizó mediante la implementación de una ecuación de densidad de cambio o transformación de variable, así:

$$Y = 6 - X$$

Dónde:

Y= Al nuevo valor obtenido.

X= Al valor dado por el profesional de enfermería una vez que dio respuesta a dicho ítem durante la ejecución del cuestionario aplicado.

A cada uno de los ítems mencionados anteriormente, en forma individual se aplica la fórmula descrita y el resultado obtenido se considera como la calificación final del ítem.

3.4. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la recolección de datos del presente estudio de investigación, se procederá de la siguiente manera:

De coordinación:

- ✓ Se solicitó una carta de presentación por escrito a la Decana de la Facultad de Enfermería dirigida al director de EsSalud Centro Asistencial Hospital Nivel III de Puno.
- ✓ Se presentó una solicitud adjuntando la carta de presentación a la Jefa del departamento de Enfermería de EsSalud Centro Asistencial Hospital Nivel III de Puno.
- ✓ Se coordinó con la Enfermera Jefe de Departamento para poner en conocimiento los objetivos de la investigación y el tiempo de la ejecución.
- ✓ También se realizó coordinaciones respectivas para nuestro fin, el de poder ejecutar el presente estudio de investigación.

De la aplicación del instrumento:

- ✓ Se procedió a dirigirse a los diferentes ambientes, los días y horas que fueron previstos.
- ✓ Se realizó la presentación personal correspondiente y agradecimiento por la participación, dando a conocer los objetivos del estudio y se solicitó a los profesionales de Enfermería su consentimiento respectivo, para poder aplicar los dos instrumentos.
- ✓ La recolección de datos se realizó a través de la lectura “pregunta por pregunta”, por parte del profesional de enfermería que participó; lo cual tomo un tiempo de 45 minutos en promedio.
- ✓ Al momento de iniciar la aplicación de los instrumentos, se dio las indicaciones respectivas sobre los cuestionarios a realizar, el llenado de los mismos.
- ✓ Finalmente se reiteró los agradecimientos a los profesionales de enfermería por su colaboración y participación.

PLAN DE PROCESAMIENTO.-

Al término de la ejecución y obtención de datos, se procedió de la siguiente manera:

- ❖ Codificación de los datos recolectados.
- ❖ Calificación, tabulación y organización en la base de datos de Excel.
- ❖ Posteriormente dicha base de datos se exporto al programa estadístico SPSS versión número 23.0, donde se procedió al análisis correspondiente.
- ❖ Se elaboraron cuadros de información para los resultados obtenidos de ambas variables de estudio. Y para su relación entre ambas variables se calculó la Ji-Cuadrada.
- ❖ Finalmente se analizaron e interpretaron los datos encontrados.

3.5. EN RELACIÓN AL ANÁLISIS.

Para el presente estudio se utilizó lo siguiente:

- a) Estadística inferencial: Prueba estadística de la Ji cuadrada.

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} : Número de casos observado

E_{ij} : Número de casos esperados

C: Numero de filas

f: Numero de filas

HIPÓTESIS:

a) Planteamiento de Hipótesis

H_o.- Las características personales y laborales no influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en Es Salud Hospital nivel III Puno.

H_a.- Las características personales y laborales influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en Es Salud Hospital nivel III Puno.

b) Nivel de significancia = 0.05

c) Regla de decisión:

$Si \chi^2_c > \chi^2_t$ Se rechaza H_o y se acepta la H_a

Dónde:

χ^2_c = Ji cuadrada calculada

χ^2_t = Ji cuadrada calculada

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en ESSALUD Centro Asistencial Hospital Nivel III Puno, que está ubicada en la dirección del Jr. Parque Industrial Salcedo S/N, donde el punto de referencia es; al costado del Instituto superior SENATI y la institución de la Policía Nacional del Perú. (ANEXO D)

EsSalud tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes a través del otorgamiento de prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la seguridad social, así como otros seguros en riesgos humanos. Así mismo tienes la facultad para realizar directa o indirectamente, programas de extensión social para atención de no asegurados de escasos recursos, cuya financiación deberá sustentarse en los respectivos convenios que suscriban para el efecto.

De acuerdo a lo establecido por el Artículo 12 de la Constitución Política del Perú, los fondos y las reservas de la seguridad social son intangibles. Donde estos son aportados por trabajadores del estado.

Por la naturaleza de los servicios que presta EsSalud los recursos humanos constituyen un factor de éxito para el cumplimiento de metas para la atención de prestaciones de servicios que se brindan. El personal se agrupa en asistenciales y administrativos.

En la relación con la infraestructura EsSalud cuenta con diferentes establecimientos para la atención de las prestaciones asistenciales, sociales y económicas, de acuerdo al nivel de complejidad.

EsSalud cuenta con equipos de alta tecnología que permiten mejorar la calidad de atención de los asegurados.

El petitorio farmacológico de EsSalud incluye 931 medicamentos para la atención de los tratamientos de las enfermedades de baja y alta complejidad entre ellas el cáncer, enfermedades crónicas no transmisibles, enfermedades raras y enfermedades psiquiátricas.

Las prestaciones de Salud que brinda EsSalud son consultas externas, hospitalizaciones, intervenciones quirúrgicas. También cuentan con programas preventivos promocionales, programas especiales dirigidos a personas en situaciones de vulnerabilidad, medicina complementaria, programas de atención domiciliaria.



CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. RESULTADOS.

OG

No se presenta un cuadro de resultados referido al objetivo general en razón a que es respondido por los objetivos específicos.

OE1

CUADRO N° 01

SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE
ESSALUD, PUNO – 2015.

SATISFACCIÓN LABORAL	N°	%
Satisfecho	11	27.5
Medianamente Satisfecho	4	10.0
Insatisfecho	25	62.5
TOTAL	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario Font-Roja.

En el presente cuadro, se observa que el 62.5% de profesionales de enfermería se encuentran insatisfechas laboralmente, seguido del 27.5% que se encuentran satisfechas laboralmente y finalmente el 10% están medianamente satisfechas laboralmente. Donde nos da a entender que muestran una actitud negativa o desfavorable en relación al trabajo que realizan, y esto es preocupante tanto para la organización de salud y para los usuarios.

OE2

CUADRO N° 02

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL SEXO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

SEXO	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mujer	11	27.5	4	10.0	24	60.0	39	97.5
Varón	0	0.0	0	0.0	1	2.5	1	2.5
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se muestra el predominio del sexo femenino en los profesionales de enfermería en que el 60% se muestran insatisfechas laboralmente y no menos importante el 27.5% que también pertenecen al sexo femenino están satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 0.615, con 2 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 5.99; por lo que el sexo no influye en la satisfacción laboral.

OE2

CUADRO N° 03

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA EDAD DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

EDAD (años)	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De 25 a 35	4	10.0	1	2.5	4	10.0	9	22.5
De 36 a 46	5	12.5	2	5.0	16	40.0	23	57.5
De 47 a 57	2	5.0	1	2.5	5	12.5	8	20.0
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se observa que la mayoría de enfermeras se encuentran entre las edades de 36 a 46 años pertenecientes a la adultez tardía de lo cual el 40% están insatisfechas con su trabajo y un mínimo porcentaje de 12.5% de la misma edad de encuentran satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 1.989, con 4 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 9.49; lo cual muestra que la edad no influye en la satisfacción laboral.

OE2

CUADRO N° 04

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL ESTADO CIVIL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

ESTADO CIVIL	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Soltero	4	10.0	1	2.5	9	22.5	14	35.0
Casado	5	12.5	2	5.0	15	37.5	22	55.0
Separado	0	0.0	1	2.5	0	0.0	1	2.5
Divorciado	1	2.5	0	0.0	0	0.0	1	2.5
Unión Libre	1	2.5	0	0.0	1	2.5	2	5.0
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se evidencia que el 37.5% de profesionales de enfermería son casadas las cuales están insatisfechas laboralmente y grupo mínimo con un 12.5% que también son casadas se encuentran satisfechas con su trabajo.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 12.696, con 8 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 15.5; de manera que el estado civil no influye en la satisfacción laboral.

OE2

CUADRO N° 05

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL NIVEL DE CAPACITACIÓN ACADÉMICA DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

NIVEL DE CAPACITACIÓN ACADÉMICA	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Especialización	7	17.5	3	7.5	17	42.5	27	67.5
Maestría	4	10.0	1	2.5	7	17.5	12	30.0
Doctorado	0	0.0	0	0.0	1	2.5	1	2.5
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se muestra a un gran porcentaje de profesionales de enfermería que tienen el grado de especialización en que el 42.5% muestran estar insatisfechas laboralmente y que un 17.5% que también son especialistas están satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 0.874 con 4 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 9.49; por lo que el nivel de capacitación no influye en la satisfacción laboral.

OE3

CUADRO N° 06

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL ÁREA DE TRABAJO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

ÁREA DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cirugía	1	2.5	0	0.0	2	5.0	3	7.5
Medicina	2	5.0	1	2.5	7	17.5	10	25.0
UCI	1	2.5	0	0.0	9	22.5	10	25.0
Pediatría	3	7.5	2	5.0	4	10.0	9	22.5
Emergencia	4	10.0	1	2.5	3	7.5	8	20.0
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se muestra que gran mayoría de profesionales de enfermería vienen desempeñando sus actividades en el servicio de UCI en que el 22.5% se encuentran insatisfechas laboralmente, pero no menos importante en el servicio de emergencia donde también se desenvuelven el 10% se encuentran satisfechas con su trabajo.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 8.212, con 8 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 15.5; entonces el área de trabajo no influye en la satisfacción laboral.

OE3

CUADRO N° 07

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL TIEMPO DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

TIEMPO DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN N	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De 1 a 10 años	6	15.0	1	2.5	5	12.5	12	30.0
De 11 a 21 años	5	12.5	3	7.5	17	42.5	25	62.5
De 22 a 32 años	0	0.0	0	0.0	3	7.5	3	7.5
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se observa que el 42.5% de profesionales de enfermería tienen un tiempo de desempeño laboral de 11 a 21 años que se encuentran insatisfechas laboralmente y que otro mínimo porcentaje de 15% que vienen desempeñándose de 1 a 10 años se encuentran satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 5.608 con 4 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 9.49; lo cual nos muestra que el tiempo de ejercicio de la profesión no influye en la satisfacción laboral.

OE3

CUADRO N° 08

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL TIEMPO EN EL SERVICIO ACTUAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

TIEMPO EN EL SERVICIO ACTUAL	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De 1 a 5 años	6	15.0	2	5.0	13	32.5	21	52.5
De 6 a 11 años	2	5.0	2	5.0	5	12.5	9	22.5
De 12 a 17 años	2	5.0	0	0.0	6	15.0	8	20.0
De 18 a 23 años	1	2.5	0	0.0	0	0.0	1	2.5
De 24 a 29 años	0	0.0	0	0.0	1	2.5	1	2.5
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se muestra que el 32.5% de profesionales de enfermería trabajan en su servicio actual de 1 a 5 años que se encuentran insatisfechas laboralmente y con un porcentaje mínimo el 15% son enfermeras que trabajan de 1 a 5 años pero que se encuentran satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 5.774 con 8 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 15.5; de manera que el tiempo en el servicio actual no influye en la satisfacción laboral.

OE3

CUADRO N° 09

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA INSTITUCIÓN SUPERIOR DE ESTUDIOS DE LA QUE EGRESO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

INSTITUCIÓN SUPERIOR DE ESTUDIOS DE LA QUE EGRESO	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Privada	1	2.5	1	2.5	3	7.5	5	12.5
Pública	10	25.0	3	7.5	22	55.0	35	87.5
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se observa que más de la mitad de profesionales de enfermería son egresadas de universidades públicas en que el 55% se encuentran insatisfechas con su trabajo y del mismo grupo el 25% están satisfechas laboralmente.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 0.694, con 2 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 5.99; entonces la institución superior de estudios de la que egreso no influye en la satisfacción laboral.

OE3

CUADRO N° 10

SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA ASISTENCIA A EVENTOS DE ACTUALIZACIÓN DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.

ASISTENCIA A EVENTOS DE ACTUALIZACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
De 1 a 2	2	5.0	1	2.5	7	17.5	10	25.0
Más de 2	9	22.5	3	7.5	18	45.0	30	75.0
TOTAL	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales – Laborales y Cuestionario Font-Roja.

En el cuadro, se muestra que el 45% de profesionales de enfermería asisten a eventos de actualización en más de dos oportunidades y están insatisfechas. También observamos que el 22.5% que asisten más de dos veces a eventos de actualización se encuentran satisfechas.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Ji cuadrada calculada = 0.393, con 2 grados de libertad, para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05\%$, y siendo menor a la Ji cuadrada tabulada = 5.99; por lo que la asistencia a eventos de actualización no influye en la satisfacción laboral.

5.2. DISCUSIÓN.

De los resultados obtenidos observamos que más del cincuenta por ciento de enfermeras de EsSalud Puno se encuentran insatisfechas laboralmente, la satisfacción laboral según Locke es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador, por ende es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, Schermerhurn, Hunt y Osbrn sostiene que es la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una necesidad o grupo de necesidades, es decir que es un conjunto de emociones y sentimientos favorables con el cual el trabajador considera su trabajo. En conclusión podemos afirmar quien se encuentra muy satisfecho en su puesto tiene actitudes positivas hacia este, por tanto los resultados obtenidos en la presente investigación ponen en evidencia las actitudes negativas y/o desfavorables hacia su trabajo de las enfermeras que ponen en riesgo la calidad de atención brindada a los usuarios.

Al comparar los resultados con el estudio realizado por Ponce Gerardo en México determinó que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del profesional de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente, así mismo que la satisfacción laboral tiene relación con los aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño y finalmente el 65,4% manifiestan su satisfacción laboral; cabe destacar que este estudio mencionando se realizó en una unidad de alta especialidad. Así mismo el estudio realizado por Hernández Margarita en México, con el objetivo de establecer el grado de satisfacción laboral y los factores asociados a esto en 594 profesionales de enfermería con especialidad concluyó que las enfermeras tiene una calificación de media a alta satisfacción laboral, considerando que un país como México los hospitales de especialidad garantizan condiciones laborales en equipamiento y motivacionales. Otro estudio realizado por Cifuentes Johana en Colombia, en una institución de cuarto nivel de atención quien hizo uso del cuestionario Font Roja donde concluyó que las enfermeras se hallan satisfechas con los aspectos de estatus y promoción profesional y la insatisfacción está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación con los compañeros, competencia profesional y la rutina laboral. Estos resultados sugieren que en países desarrollados, las condiciones laborales principalmente en instituciones de salud de especialidad

condicionan a que haya satisfacción del profesional. De lo anterior mencionado podemos decir que difieren de nuestros resultados.

A diferencia de los estudios a nivel nacional como el realizado en Lima, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en enfermeras asistenciales mostró que hay una satisfacción laboral del 42%, satisfecho 48% y el 9,6% de profesionales de enfermería muy satisfechos. Es importante destacar que los principales causantes de la insatisfacción laboral son: remuneración, el ambiente de trabajo, la calidad de material de trabajo, disponibilidad de material de protección, oportunidades de sobresalir y de ascenso. Otro estudio realizado en Chiclayo, con el objetivo de analizar el clima organizacional con la satisfacción laboral de las enfermeras llegó a la conclusión que hay una tendencia a la insatisfacción del cual el 79% de enfermeras se encontraron medianamente satisfechas a insatisfechas asociado a múltiples dimensiones del escenario de trabajo. Finalmente el estudio realizado en el Hospital Arzobispo Loayza, con el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral los resultados evidenció, que el 53,8% de las enfermeras tienen nivel medio de satisfacción laboral y que los factores determinantes se relacionan con la autoridad y beneficios laborales remunerativos. En estos estudios mencionados anteriormente existe una similitud con los resultados encontrados en este estudio, donde se observan también diferencias debido a que la satisfacción laboral está influenciado por un sin número de aspectos internos a nivel de las organizaciones como también por aspectos externos a ella, que la pueden condicionar e incluso afectar tales como: la dinámica de los mercados, las reformas laborales, de salud, nuevas políticas y sin duda la globalización, originan un impacto importante en las personas/usuarios que se benefician de los servicios/productos prestados por las diferentes empresas de salud. Por otro lado se tiene referencia que una de las condiciones que tiene influencia en esta insatisfacción es el síndrome de agotamiento profesional derivada principalmente por los turnos de 12 horas.

En el estudio también encontramos que las enfermeras participantes presentan mayor satisfacción en los factores de promoción profesional y satisfacción por el trabajo. En tanto los otros factores como tensión relacionada con el trabajo, relaciones interpersonales con sus jefes, relaciones interpersonales con sus compañeros, presión por el trabajo y características extrínsecas del estatus ellas afirman que no están satisfechas. Según Locke señala que el individuo espera reconocimiento por el trabajo

realizado y las promociones son una manera de gratificación que guarda relación con las aspiraciones personales y valores, como la percepción de equidad y justicia, y por lo tanto tiene gran influencia en la satisfacción laboral. Por otra parte Parra menciona que las promociones y/o ascensos eran uno de los aspectos donde se encontraban más insatisfechas las enfermeras participantes en sus respectivos estudios. Herzberg afirma que los **factores intrínsecos o motivacionales**; están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Y los **factores extrínsecos o higiénicos**; están relacionados con la insatisfacción, pues se localiza en el ambiente que rodean a los trabajadores y abarca las condiciones en que se desempeñan en su trabajo. Como esas condiciones son administrativas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera de control de los trabajadores. Los principales factores extrínsecos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que los trabajadores reciben de sus jefes, el clima organizacional entre sus compañeros y sus jefes, los reglamentos internos, el estatus y prestigio, la seguridad personal.

Al contrastar nuestros resultados, con los antecedentes y la bibliografía, entendemos que la teoría está reflejada a la realidad, pero también existen variaciones con los factores que deberían estar satisfechas he insatisfechas. En relación a la satisfacción por el trabajo propiamente dicha están satisfechas, lo cual nos indica que presentan sentimientos positivos hacia su trabajo en general, en promoción profesional se nota una satisfacción pero por la razón negativa de que en esta institución no hay ofertas de ascensos a cargos de mayor jerarquía por lo tanto las enfermeras están resignadas a solo ser enfermeras.

Por otro lado los factores insatisfactorios para los profesionales de enfermería pertenecen a los factores extrínsecos propuestos por Herzberg, así mismo concluimos que tienen que ver con el aspecto económico, las relaciones interpersonales, y con la presión por su trabajo que desempeña. Pero no obstante en la actualidad el salario que percibe la enfermera de esta institución se podría considerar satisfactoria frente a los profesionales de enfermería del sector público.

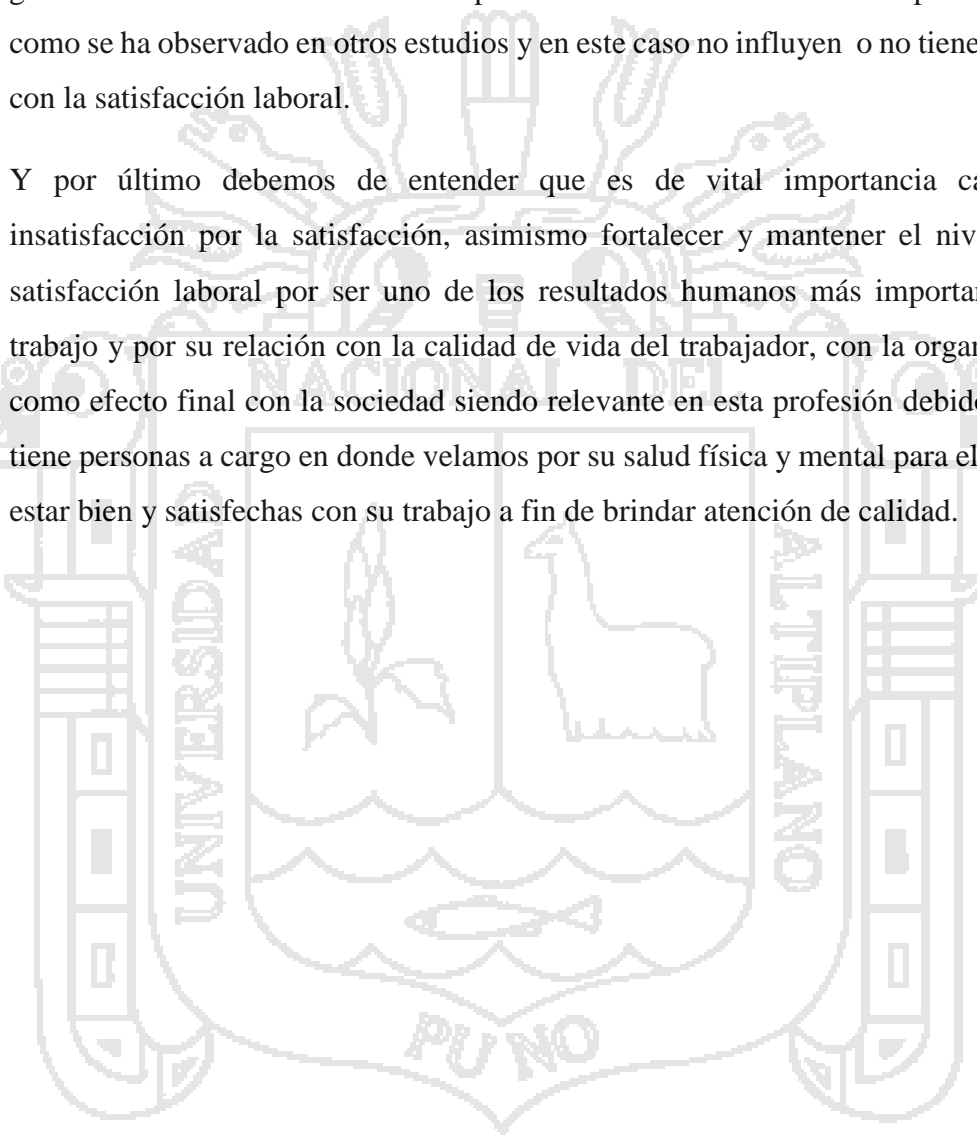
Con relación a las características personales se halló que casi la totalidad del profesional de enfermería son de sexo femenino población que en distintos estudios coinciden con niveles altos de insatisfacción; un porcentaje poco más de la mitad se encuentran entre las edades de 36 a 46 años pertenecientes a la adultez tardía en este sentido se habla de una época de mayor productividad ya que se combina con la experiencia adquirida y cuyo estado civil es de estar casada. La insatisfacción en este grupo de profesionales podría atribuirse a la doble responsabilidad tanto el de trabajar para una institución y ser madres de familia e incluso a la necesidad de tener una estabilidad económica. Estadísticamente ninguno de estas características tiene relación o influyen en la satisfacción laboral.

Referente a las características laborales se halló que el personal de enfermería de esta institución se han preocupado por su capacitación en tanto que todos han logrado niveles de capacitación académica principalmente de especialización, se observa que debido a esta capacitación han sido asignadas a su área de trabajo correspondiente donde la mayor parte se encuentra en los servicios de medicina y UCI, un porcentaje considerable tienen más de 11 años de ejercicio de la profesión como enfermeras y relativamente menos de 5 años en su servicio actual; casi la totalidad de enfermeras son egresadas de universidades públicas y asisten con mayor frecuencia a cursos, talleres, congresos. Estadísticamente estas características no influyen en la satisfacción laboral.

Los resultados hallados en el estudio nos permiten atribuir la insatisfacción laboral a otros aspectos que deberían ser tratados en otros estudios de investigación como la inestabilidad laboral en todos los centros de EsSalud ya que existen pocos profesionales nombrados lo que da lugar a la inestabilidad laboral; así mismo se observa a la mayoría de profesionales provenientes de otras ciudades principalmente de la Ciudad de Arequipa por lo que en cada oportunidad de días libres que tengan viajan a cumplir con sus responsabilidades que normalmente son familiares. Por otro lado en la parte profesional el hecho de ser especialistas es probable que tengan expectativas muy altas aun no satisfechas en nuestro medio, estos aspectos y muchos otros son de necesidad de investigar en tanto que se esperaba que las condiciones laborales de salud pudiéramos tener profesionales satisfechas.

También es posible decir que los resultados encontrados se puede deber a que cada país tiene un modelo económico, un funcionamiento de su sistema de salud y una cultura diferente al otro, donde cada uno de ellos guarda ciertas características particulares a aquellos trabajadores que se desarrollan en el área de la salud, en este caso a los profesionales de enfermería quienes por medio de su trabajo responden a la dinámica de la sociedad de la cual forman parte, por tal motivo no es posible realizar generalidades. No obstante dichas particularidades se han de tener presentes pues como se ha observado en otros estudios y en este caso no influyen o no tienen relación con la satisfacción laboral.

Y por último debemos de entender que es de vital importancia cambiar la insatisfacción por la satisfacción, asimismo fortalecer y mantener el 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 velamos por su salud física y mental para ello se debe estar bien y satisfechas con su trabajo a fin de brindar atención de calidad.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Al contrastar estadísticamente la hipótesis con la Ji cuadrada, se acepta la nula y se rechaza la alterna, resultando que las características personales y laborales no influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del EsSalud Puno.

SEGUNDA: Luego de la aplicación del cuestionario Font - Roja se encontró que los profesionales de enfermería de EsSalud en un mínimo porcentaje presentan satisfacción laboral y porcentaje significativo insatisfacción por el trabajo que realizan.

TERCERA: Estadísticamente aplicando la prueba de hipótesis de la Ji cuadrada, se asume que las características personales como: sexo, edad, estado civil, nivel de capacitación no influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del EsSalud Puno.

CUARTA: Estadísticamente aplicando la prueba de hipótesis de la Ji cuadrada las características laborales como: área de trabajo, tiempo de ejercicio de la profesión, tiempo en el actual servicio, universidad de la que egreso, asistencia de eventos de actualización no influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del EsSalud Puno.

RECOMENDACIONES

A LA INSTITUCIÓN DE ESSALUD PUNO:

- ✓ A la Jefe del Departamento de Enfermería ofrecer al grupo de enfermeras condiciones de trabajo, generar estrategias que permitan establecer relaciones interpersonales armónicas, de colaboración, respeto y ayuda dentro del marco laboral.
- ✓ Crear un ambiente laboral participativo que garantice el compromiso organizacional, toma de decisiones autónomas y el reconocimiento de la labor realizada que promueva en los profesionales de enfermería que allí laboran, el sentido de compromiso organizacional.
- ✓ Al Jefe de Recursos Humanos buscar estrategias de mejora en las relaciones interpersonales entre profesionales, con el fin de mejorar el trabajo en equipo.
- ✓ A la Dirección General de Salud crear estrategias prácticas para enfrentar la insatisfacción laboral, por ende con los factores insatisfechos encontrados en este trabajo de investigación, para así lograr una satisfacción.

A LA FACULTAD DE ENFERMERÍA:

- ✓ Promover investigaciones que permitan demostrar la satisfacción laboral de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes.

PARA LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA:

- ✓ Realizar estudios de satisfacción laboral haciendo uso de diferentes instrumentos de manera que confirmen o corroboren los resultados obtenidos en el presente estudio.
- ✓ Realizar estudios incluyendo variables que podrían estar influyendo en la satisfacción laboral, como la vocación profesional.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Perú; 2002.
2. Cifuentes J. Satisfacción laboral en Enfermería en una Institución de Cuarto Nivel de Atención [tesis doctoral]. Bogotá - Colombia; 2012.
3. Anselmi M. Rotatividade e condicoes de trabalho em enfermagem nos hospitais do municipio de Riberao Preto. Revista Brasileira de Salud Ocupacional. 1997; 23(31-41).
4. Chiavenato L. Administración de Recursos Humanos. 3rd ed. Colombia: McGraw; 2000.
5. Ponce G. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de Alta Especialidad [tesis]. México; 2006.
6. Hernandez M. Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en Cuatro Instituciones de Salud [tesis]. México; 2012.
7. Cifuentes J. Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención [tesis doctoral]. Bogotá - Colombia; 2012.
8. Jaramillo Y. Satisfacción Laboral del Enfermero (a) en el Servicio de Medicina Interna del Hospital IVSS "Dr. Hector Noel Joubert" [tesis]. Ciudad Bolivar; 2010.
9. Fernandez B. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados [tesis]. Provincia de Concepción de Chile; 2003.
10. Flores D. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de la Enfermera Asistencial del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen [tesis]. Chiclayo; 2010.
11. Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud [tesis]. Chiclayo; 2010.

12. Vásquez S. Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [tesis]. Lima - Peru; 2006.
13. Medina N. Satisfacción Laboral en el Profesional de Enfermería en el Hospital Regional Manuel Nuñez Butron [tesis]. Puno; 2007.
14. Buho. Biblioteca. [En línea].; 1990 [acceso 07 de Enero de 2015]. Disponible en: HYPERLINK "http://biblioteca.uprh.edu/buho-censal/caracteristicas.htm" <http://biblioteca.uprh.edu/buho-censal/caracteristicas.htm>.
15. Definición de Conceptos. [En línea].; 2013 [acceso 19 de Enero de 2015]. Disponible en <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/edad#ixzz3PJ0TdonP>.
16. Definición ABC. [En línea].; 2014 [acceso 19 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/derecho/estado-civil.php#ixzz3PJ2rCVdB>.
17. Eustat. Nivel de Instrucción. [En línea].; 2014 [acceso 19 de Enero de 2015]. Disponible en: "http://www.eustat.es/documentos/idioma_e/opt_0/tema_303/element_2376/definicion.html".
18. Wikipedia. [En línea].; 2008 [acceso 19 de Enero de 2015]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Espacio_de_trabajo_compartido.
19. Protocolo y Etiquetas. [En línea].; 2014 [acceso 18 de Enero de 2015]. Disponible en: http://www.protocolo.org/modelos/39_tipos_de_reuniones_cientificas.html.
20. Locke. Satisfacción Laboral. 2nd Ed. Madrid: Melvin c.a.; 1976.
21. Schermenrhurn H y O. Comportamiento Organizacional. 1st ed. México : Limusa; 2005.
22. Newstrom D. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11th Ed. México: Mc Graw Hill; 2003.
23. Herzberg F. Teoria Bifactorial. In. Moscu; 1959. p. 67 -76.

24. Pisco M. Satisfacción Laboral y Productividad. 3rd Ed. Perú; 1999.
25. Consejo Internacional de Enfermería. [En línea].; 2010 [acceso 27 de Diciembre de 2014]. Disponible en <http://www.icn.ch/>.
26. Aranaz J. Cuestionario Font Roja: Un Instrumento de Medida de Satisfacción en el medio Hospitalario. In Hospital T.; 1988. p. 52 - 63.
27. Cruz E. Evaluación de la Satisfacción del Personal de Enfermería. Atención Primaria. In.; 1994. p. 73-469.
28. Parra S. Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). In.; 2002. p. 37-48.
29. Perez J. Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción. Notas Técnicas de Prevención. Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [En línea].; 2006 [acceso 7 de Enero de 2015]. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm.
30. Guerra G. Scielo: Gaceta Sanitaria. [En línea].; 2007 [acceso 8 de Enero de 2015]. Disponible en: http://www.scielosp.org/img/revistas/ga/v21n2/7_anexo1.gif.
31. Monografías. [En línea].; 2009 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml#ixzz3QDgeSSYI>.
32. Rincón del Vago. [En línea].; 2011 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/tension-laboral.html>.
33. CIDEC. [En línea].; 2012 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: http://www.oei.es/etp/competencias_profesionales_enfoques_modelos_debate_cidec.pdf.
34. Mobbing. Slideshare. [En línea].; 2013 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/pitbar/estres-y-presion-laboral>.

35. Legal.com. [En línea].; 2013 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.legaltoday.com/opinion/articulos-de-opinion/promocin-profesional-del-trabajador>.
36. Monografías. [En línea].; 2014 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos14/servpublicos/servpublicos.shtml#RELAC#ixzz3QDn6jLpX>.
37. Buenas Tareas. [En línea].; 2013 [acceso 29 de Enero de 2015]. Disponible en: [http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Estatus-y-Sus-Characteristicas/911725.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Estatus-y-Sus-Caracteristicas/911725.html).
38. Blum M. Psicología Industrial: Sus Fundamentos Teóricos y Sociales. México; 1976.
39. Casas J. Dimensiones y Medición de la Calidad de Vida Laboral en Profesionales Sanitarios. Revista de Administración Sanitaria. 2002 Julio / Septiembre; 6(23).
40. Merchan M. Metodología de los Panoramas de los Factores de Riesgo Ocupacional: Estrategia Educativa en Salud Ocupacional hacia la Promoción de la Salud. 2001 Diciembre; 6(17).
41. Asociación Española de Enfermería en Cardiología. [En línea].; 2010 [acceso 27 de Diciembre de 2015]. Disponible en: <http://www.enfermeriaencardiologia.com/revista/clavep.htm>.
42. Gamero C. Análisis Económico de la Satisfacción Laboral. Malaga; 2003.
43. Nahm H. Satisfacción Laboral en Enfermería Minesota: McGraw; 1940.
44. Make R. Factores Organizacionales, Satisfacción Laboral de Enfermeras y Satisfacción del Paciente con Enfermería. In.; 1999. p. 32 - 42.



ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES: Son datos o aspectos que describen a una determinada persona y que la diferencia de otra.	Características personales	Sexo	Femenino Masculino
		Edad	Años cumplidos
		Estado civil	Soltera Casada Separada Divorciada Unión libre
			Nivel de capacitación académica
	Características laborales		Área de trabajo
		Tiempo de ejercicio de la profesión	Años Meses
		Tiempo en el servicio actual	Años Meses
		Institución superior de estudios de la que egreso	Privada Pública
		Asistencia a eventos de actualización (reuniones científicas)	Charlas Conferencias Cursos Talleres Coloquio Seminario Congresos

VAN...

...VIENEN

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
SATISFACCIÓN LABORAL: Es el nivel de satisfacción que experimenta el profesional de enfermería condicionado por su puesto de trabajo.	Factor N° 1: <i>Satisfacción por el trabajo.</i>	✓ En mi actual trabajo me encuentro muy satisfecho (a). ✓ Obtengo reconocimiento por mi trabajo. ✓ Sé lo que se espera de mí en el trabajo. ✓ Las estructuras e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.	1=Muy en desacuerdo.
	Factor N° 2: <i>Tensión relacionada con el trabajo.</i>	✓ Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo del Hospital. ✓ Al final de la jornada de un día de trabajo, me suelo encontrar muy cansada (o). ✓ Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo poca independencia. ✓ Muy pocas veces mi trabajo en el hospital altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño. ✓ Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión.	2=Algo en desacuerdo.

VAN...

...VIENEN

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
	Factor N° 3: <i>Competencia Profesional.</i>	<p>✓ Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo en el hospital.</p> <p>✓ Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación.</p>	3=Ni deacuerdo, ni desacuerdo.
	Factor N° 4: <i>Presión del Trabajo.</i>	<p>✓ Con frecuencia no me desconecto del trabajo del hospital, cuando estoy fuera.</p> <p>✓ Tengo la sensación, de que lo que estoy haciendo no vale pena.</p> <p>✓ Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.</p> <p>✓ Con frecuencia, siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.</p>	
	Factor N° 5: <i>Promoción Profesional.</i>	<p>✓ Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.</p> <p>✓ Creo que mi trabajo es excesivo.</p> <p>✓ Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.</p>	4=Algo deacuerdo.

VAN...



...VIENEN

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
	Factor N° 6: <i>Relaciones Interpersonales con sus jefes/as.</i>	✓ La relación con mis jefes (as) es muy cordial. ✓ La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo.	5=Muy deacuerdo
	Factor N° 7: <i>Relación Interpersonal con los compañeros.</i>	✓ Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales. ✓ Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar.	
	Factor N° 8: <i>Características extrínsecas de estatus.</i>	✓ El sueldo que percibo es adecuado. ✓ Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo, para realizar mi trabajo.	
	Factor N° 9: <i>Monotonía Laboral.</i>	✓ Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca. ✓ Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas durante mi turno en el hospital.	

ANEXO B

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

Escuela profesional de enfermeríaCUESTIONARIO

Estimada (o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar la influencia de las características personales y laborales en la satisfacción laboral de profesionales de enfermería a fin de elaborar un sistema de estrategias para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Stephanie Naysha Pérez Rodríguez
Bachiller de Enfermería

CUESTIONARIO PERSONAL Y LABORAL

Marque con una "X" la respuesta correspondiente. Y complete las determinadas preguntas.

EDAD: _____

SEXO: Femenino Masculino

ESTADO CIVIL:

Soltero(a) Casado(a) Separado(a) Divorciado(a)

Unión Libre

NIVEL DE CAPACITACIÓN ACADÉMICA:

Especialización

Maestría

Doctorado

¿EN QUE SERVICIO SE DESEMPEÑA ACTUALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

Hospitalización Cirugía Medicina UCI Pediatria Emergencia

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA TRABAJANDO COMO ENFERMERO/A?:

_____ AÑOS/MESES

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA EN EL SERVICIO QUE SE DESEMPEÑA ACTUALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?

_____ AÑOS /MESES

¿DE QUÉ UNIVERSIDAD ES EGRESADA?

Privada Publica

¿A QUÉ EVENTOS DE ACTUALIZACIÓN ASISTIÓ?

Congresos Cursos Talleres Charlas Conferencias Seminarios Coloquios

ANEXO C

CUESTIONARIO FONT – ROJA

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.

1. En mi actual trabajo me encuentro muy satisfecho (a).	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
3. La relación con mis jefes (as) es muy cordial.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
4. Sé lo que se espera de mí en el trabajo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
5. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo del Hospital.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
7. Al final de la jornada de un día de trabajo, me suelo encontrar muy cansada (o).	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo poca independencia.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>

VAN...



...VIENEN

9. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas durante mi turno en el hospital.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
11. Tengo la sensación, de que lo que estoy haciendo no vale pena.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
12. Con frecuencia no me desconecto del trabajo del hospital, cuando estoy fuera del hospital.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
13. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo en el hospital.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
15. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
16. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
17. Creo que mi trabajo es excesivo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>

VAN...

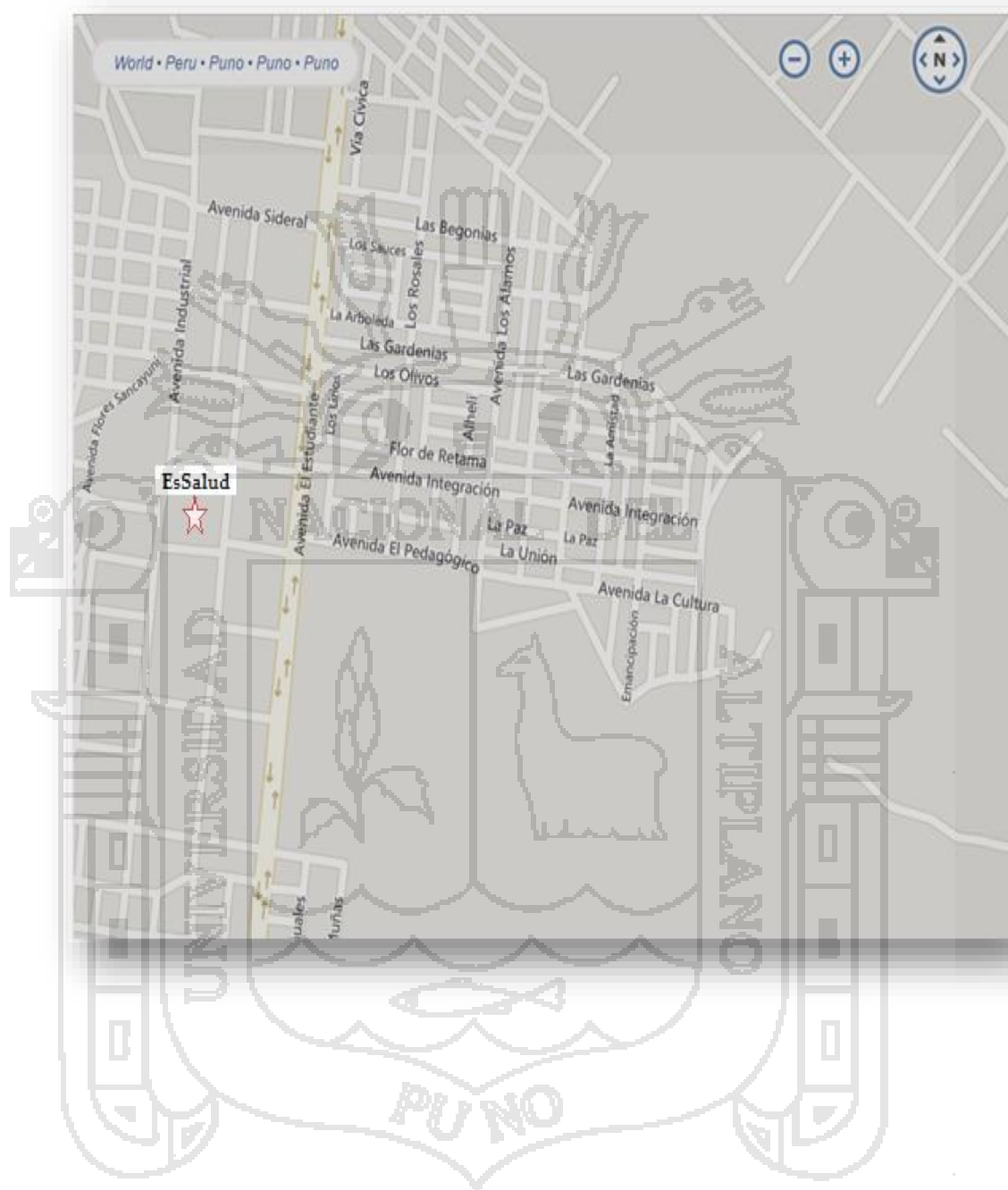
...VIENEN

18. Con frecuencia, siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
20. Las estructuras e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
21. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
23. El sueldo que percibo es adecuado.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
24. Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
26. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño.	MUY DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	MUY EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS
POR SU COLABORACION.**

ANEXO D

CROQUIS



ANEXO E
CUADRO N° 11

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.**

CARACTERÍSTICAS PERSONALES	CATEGORIAS	N°	(%)	TOTAL	
				N°	(%)
Sexo	Mujer	39	97.5	40	100.0
	Varón	1	2.5		
Edad	De 25 a 35	9	22.5	40	100.0
	De 36 a 46	23	57.5		
	De 47 a 57	8	20.0		
Estado Civil	Soltero	14	35.0	40	100.0
	Casado	22	55.0		
	Separado	1	2.5		
	Divorciado	1	2.5		
	Unión Libre	2	5.0		
Nivel de Capacitación Académica	Especialización	27	67.5	40	100.0
	Maestría	12	30.0		
	Doctorado	1	2.5		

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales y Laborales.

ANEXO F
CUADRO N° 12

**CARACTERÍSTICAS LABORALES DE PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015.**

CARACTERÍSTICAS LABORALES	CATEGORIAS	N°	(%)	TOTAL	
				N°	(%)
Área de trabajo	Cirugía	3	7.5	40	100.0
	Medicina	10	25.0		
	UCI	10	25.0		
	Pediatría	9	22.5		
	Emergencia	8	20.0		
Tiempo de ejercicio de la profesión	De 1 a 10 años	12	30.0	40	100.0
	De 11 a 21 años	25	62.5		
	De 22 a 32 años	3	7.5		
Tiempo en el servicio actual	De 1 a 5 años	21	52.5	40	100.0
	De 6 a 11 años	9	22.5		
	De 12 a 17 años	8	20.0		
	De 18 a 23 años	1	2.5		
	De 24 a 29 años	1	2.5		
Institución superior de estudios de la que egreso	Privada	5	12.5	40	100.0
	Pública	35	87.5		
Asistencia a Eventos de Actualización	De 1 a 2	10	25.0	40	100.0
	Más de 2	30	75.0		

Fuente: Base de datos. Cuestionario de Características Personales y Laborales.

ANEXO G
CUADRO N° 13

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL POR FACTORES DE
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ESSALUD, PUNO – 2015**

SATISFACCIÓN LABORAL POR FACTORES	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción por el trabajo	28	70.0	6	15.0	6	15.0	40	100.0
Tensión relacionada con el trabajo	11	27.5	4	10.0	25	62.5	40	100.0
Competencia Profesional	4	10.0	27	67.5	9	22.5	40	100.0
Presión del Trabajo	5	12.5	4	10.0	31	77.5	40	100.0
Promoción Profesional	26	65.0	7	17.5	7	17.5	40	100.0
Relaciones Interpersonales con sus jefes/as.	10	25.0	12	30.0	18	45.0	40	100.0
Relación Interpersonal con los compañeros	7	17.5	5	12.5	28	70.0	40	100.0
Características extrínsecas de estatus	6	15.0	8	20.0	26	65.0	40	100.0
Monotonía Laboral	34	85.0	4	10.0	2	5.0	40	100.0

Fuente: Base de datos. Cuestionario Font – Roja.

ANEXO H
CALIFICACIÓN TIPO LIKERT

ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
Ítems N°1	5	4	3	2	1
Ítems N°2	1	2	3	4	5
Ítems N°3	1	2	3	4	5
Ítems N°4	5	4	3	2	1
Ítems N°5	5	4	3	2	1
Ítems N°6	5	4	3	2	1
Ítems N°7	5	4	3	2	1
Ítems N°8	5	4	3	2	1
Ítems N°9	5	4	3	2	1
Ítems N°10	5	4	3	2	1
Ítems N°11	1	2	3	4	5
Ítems N°12	5	4	3	2	1
Ítems N°13	1	2	3	4	5
Ítems N°14	5	4	3	2	1
Ítems N°15	5	4	3	2	1
Ítems N°16	1	2	3	4	5
Ítems N°17	1	2	3	4	5
Ítems N°18	5	4	3	2	1
Ítems N°19	5	4	3	2	1
Ítems N°20	5	4	3	2	1
Ítems N°21	5	4	3	2	1
Ítems N°22	5	4	3	2	1
Ítems N°23	1	2	3	4	5
Ítems N°24	1	2	3	4	5
Ítems N°25	5	4	3	2	1
Ítems N°26	1	2	3	4	5