



UNIVERSIDAD SAN PEDRO VICERRECTORADO ACADÉMICO

**OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GOYENECHÉ -AREQUIPA 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR: Bach. MALAGA VILLA, Danitza Rocío

ASESOR: Dr. Manuel Trinidad Juárez Pinto

**AREQUIPA - PERÚ
2018**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL
GOYENCHE -AREQUIPA 2017**

DEDICATORIA

A Dios por guiarme siempre por el buen camino.

Con profundo amor y gratitud a mis amados padres, quienes guían mi vida y me dan amor, comprensión, seguridad y gracias a su ejemplo, esfuerzo y sacrificio constante; apoyándome incondicionalmente en todo momento para poder alcanzar uno de mis más grandes anhelos. Ser profesional.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la escuela de Post Grado de la Universidad San Pedro, por los conocimientos que me brindaron en el transcurso de mis estudios.

Y muy especialmente a todo el personal de salud que colaboró para que esta investigación pueda llevarse a cabo.

RESUMEN

El estudio se llevó a cabo en el Hospital Goyeneche de la ciudad de Arequipa. El propósito consistió en determinar el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017. El presente trabajo de investigación es de gran importancia desde un ámbito institucional para las organizaciones objeto de estudio, ya que las mismas, están presentando problemas de comunicación y de relaciones interpersonales entre sus miembros, conllevando a una disminución en los niveles de productividad y a su vez en los niveles de competitividad.

En referencia a la metodología, fue un estudio de carácter cuantitativo de tipo descriptivo debido a que buscó especificar las propiedades y características de personas, y desarrolla un diseño no experimental, en virtud de que no se busca la manipulación deliberada de la variable satisfacción laboral, la muestra estuvo integrada por 80 enfermeras del Hospital Goyeneche, se empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario.

Los hallazgos obtenidos a través del proceso investigativo fueron: Según los resultados obtenidos en relación al objetivo general del estudio y la hipótesis de trabajo formulada, se evidencia que en consideración a las siete dimensiones, de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 91% se encuentran en un nivel regular de satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The study was carried out at the Goyeneche Hospital in the city of Arequipa. The purpose was to determine the level of job satisfaction prevailing in the nursing staff of the Hospital Goyeneche - Arequipa 2017. The present research work is of great importance from an institutional setting for the organizations under study, since they are presenting problems of communication and interpersonal relationships among its members, leading to a decrease in productivity levels and in turn in levels of competitiveness.

In reference to the methodology, it was a quantitative study of descriptive type because it sought to specify the properties and characteristics of people, and develops a non-experimental design, by virtue of which the deliberate manipulation of the labor satisfaction variable is not sought, the sample consisted of 80 nurses from the Goyeneche Hospital, the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire.

The findings obtained through the investigative process were: According to the results obtained in relation to the general objective of the study and the hypothesis of work formulated, it is evident that in consideration of the seven dimensions, of the labor satisfaction variable, it is observed that, of the total of the nurses of the Hospital Goyeneche of Arequipa, 91% are in a regular level of satisfaction.

Keywords: Job satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoriaii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Índice de anexos.....	xii
Introducción.....	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.....	01
1.2. Problema.....	05
1.3. Justificación	09
1.4. Marco referencial.....	10
1.4.1. Satisfacción laboral.....	10
1.4.1.1. La Administración de personal en función de la satisfacción laboral	11
1.4.1.2. Factores sociodemográficos en la satisfacción laboral	12
1.4.1.3. Factores que generan la satisfacción laboral	14
1.4.1.4. Disponibilidad para el cumplimiento de las funciones asignadas al personal.....	17
1.4.1.5. Evaluación constante de la actitud del personal	17

1.4.1.6. Teorías referidas a las necesidades que cubre la satisfacción laboral.....	18
1.4.1.7. Niveles de satisfacción laboral	20
1.4.1.8. Efectos de la insatisfacción laboral.....	22
1.4.1.9. Satisfacción en el trabajo	23
1.5. Formulación de la hipótesis	27
1.6. Variable de estudio	27
1.6.1. Operacionalización de la variable.....	28
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivo general.....	29
1.7.2. Objetivos específicos	29

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Enfoque de la investigación.....	31
2.2. Tipo de investigación.....	31
2.3. Diseño de investigación	31
2.4. Población y muestra.....	32
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.6. Análisis estadístico	32

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis estadístico de datos generales de la población.....	33
3.2. Análisis estadístico por dimensiones de la satisfacción laboral	39
CONCLUSIONES	39

RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Edad de las enfermeras	
Tabla 2	35
Estado civil de las enfermeras	
Tabla 3	37
Antigüedad en el servicio	
Tabla 4	39
Dimensión: Exceso o presión en el trabajo	
Tabla 5	41
Dimensión: Satisfacción con el puesto de trabajo	
Tabla 6	43
Dimensión: Relaciones entre profesionales	
Tabla 7	45
Dimensión: Tensión con el trabajo	
Tabla 8	47
Dimensión: Relaciones interpersonales	
Tabla 9	49
Dimensión: Motivación	
Tabla 10	51
Dimensión: Dirección y políticas organizativas	
Tabla 11	53
Variable: Satisfacción laboral	

Tabla 12	55
Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral	
Tabla 13	56
Medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones y la variable satisfacción laboral	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	33
Edad de las enfermeras	
Gráfico 2	35
Estado civil de las enfermeras	
Gráfico 3	37
Antigüedad en el servicio	
Gráfico 4	39
Dimensión: Exceso o presión en el trabajo	
Gráfico 5	41
Dimensión: Satisfacción con el puesto de trabajo	
Gráfico 6	43
Dimensión: Relaciones entre profesionales	
Gráfico 7	45
Dimensión: Tensión con el trabajo	
Gráfico 8	47
Dimensión: Relaciones interpersonales	
Gráfico 9	49
Dimensión: Motivación	
Gráfico 10	51
Dimensión: Dirección y políticas organizativas	
Gráfico 11	53
Variable: Satisfacción laboral	

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	66
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	
ANEXO 2	69
FICHA TÉCNICA	
ANEXO 4	71
MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 4	72
BASE DE DATOS	

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. La calidad total pretende como idea final la satisfacción del cliente y la obtención de beneficios para todos los miembros de la empresa, si tenemos en cuenta que al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud.

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del cliente interno (personas dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos), constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de cualquier institución, cultura de la calidad, relaciones interpersonales que conlleva entre otras cosas al éxito de la obtención de resultados de la calidad humana.

En los últimos años se han desarrollado transformaciones aceleradas de las formas de satisfacer las necesidades de los empleados aunado a un cambio tecnológico de vanguardia brindando de esta forma a este valioso personal la capacidad y seguridad para realizar de forma óptima y oportuna su trabajo, sin olvidar por supuesto el avance científico, la labor del recurso humano centrándose en la solución de problemas.

Los profesionales de la salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población, aspiran trabajar en un clima organizacional acorde a sus necesidades para sentirse motivados, orgullosos del trabajo que realizan diariamente es decir, atender y cuidar a los pacientes.

El ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas bien sea organizacionales o personales, como respuesta a estímulos internos los cuales responden al carácter motivacional del individuo como tal, donde se hace imprescindible que las enfermeras (o) o el personal de salud en general, se preocupen por conocer las verdaderas necesidades, exigencias y expectativas de los pacientes

pero también es importante que los jefes inmediatos y/o supervisor estén atentos a las necesidades, exigencias y expectativas del personal a su cargo de eso depende la productividad y el triunfo del servicio de emergencia.

El camino a seguir por los jefes de las enfermeras (o) es preocuparse para que sigan desarrollándose profesionalmente y así satisfacer sus necesidades y cumplir con las expectativas de los pacientes que acuden a cualquier servicio.

Toda institución de salud tanto pública como privada debe experimentar un proceso de educación continua y permanente para que de esta forma su personal esté actualizado en todo y cada uno de los avances científicos y de esta forma contribuyan a la toma de decisiones oportunas ante una situación dada en el servicio de emergencia.

Es necesario recalcar la forma como se distribuyen las funciones de autoridad en el servicio de salud objeto de estudio, entre los diversos cargos del departamento de enfermería: es de suma importancia determinar la satisfacción que el personal del departamento obtiene al desempeñar sus respectivos trabajos. Algunas personas o empleados logran mayor satisfacción al desempeñar funciones de trabajo formal, es probable que este grupo de individuos prefieran estar cerca de los pacientes la mayor parte del tiempo, y que obtengan una gran satisfacción al ver como éstos se recuperan.

En el centro de salud objeto de estudio el personal del departamento de enfermería tuvo diferentes actitudes respecto al deseo de participar en el proceso de toma de decisiones del departamento, algunos manifestaron una gran necesidad de participación pero otros no, siempre y cuando la decisión que se tome no interfiera en el desempeño de sus funciones.

La distribución de funciones y de autoridad entre las diferentes tareas del departamento de enfermería es de suma importancia debido a que cada uno de los empleados que realizan las tareas tienen necesidades de personalidad que se satisfacen a través de dichas tareas, demostrando que la distribución de funciones debe satisfacer las necesidades de los empleados de no ser así el departamento sufrirá

un gran desasosiego y habrá una disminución en la eficiencia de la atención prestada a los pacientes conllevando a una definición clara de funciones.

El trabajo se enmarca en un estudio de caso, apoyado en una investigación de campo de naturaleza descriptiva, que consta en su estructura organizacional de tres (3) capítulos.

El primer capítulo contiene el planteamiento teórico que involucra los antecedentes, formulación del problema, justificación, el referente teórico presentado a través de un estudio de diferentes fuentes bibliográficas escritas, que nos permiten una comprensión conceptual del problema de estudio, seguido de la variable de estudio, y los objetivos.

En el segundo capítulo denominado material y métodos, donde desarrollamos aspectos referidos a la metodología y comprende el enfoque, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de investigación, y el análisis estadístico.

El capítulo tercero comprende los resultados de la información, seguida de las conclusiones, que hacen referencia a los hallazgos significativos de la investigación; las sugerencias referidas al compromiso de apropiarlas y hacer de ellas parte de la práctica educativa; al igual que las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, en Colombia, el 2012, realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”; el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario Font-Roja. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. 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. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en relación al género e obtuvo las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, en relación a la edad se evidenció que los enfermeros (as) mayor o igual a los 37 años, se mostraron más insatisfechos en respecto a su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes”.

Milla y Zambrano (1997), realizaron un estudio sobre la evaluación del desempeño de las enfermeras de atención directa y la satisfacción laboral en el hospital "Plácido Daniel Rodríguez Rivero" de San Felipe. La muestra estuvo conformada por cincuenta y seis (56) enfermeras que representaron el 80% del universo. Este estudio determinó una relación significativa entre las habilidades personales en el cuidado del paciente y la satisfacción de las enfermeras de atención directa, en su factor reconocimiento, determinándose de igual manera que los

administradores de enfermería le dan poco o ninguna importancia a evaluar las acciones de enfermería, igualmente, reconocen que el jefe inmediato esporádicamente evalúa sus capacidades individuales relacionadas con la toma de decisiones, ejecución de tareas, y el establecimiento de las relaciones interpersonales con el paciente y el personal que labora en las unidades de atención. Dicho estudio evidenció que el personal evaluado demostró complacencia por las recompensas que les otorgan sus superiores inmediatos.

Mendoza y Zambrano (1999), realizaron un estudio correlacional sobre evaluación del desempeño de las enfermeras de atención directa y su satisfacción laboral en la ciudad hospitalaria "Dr. Enrique Tejera" de Valencia. La muestra estuvo conformada por cuarenta y seis (46) enfermeras representando el 73% de la población. A través de dicha investigación se determinó una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas y sus factores: conducta técnica y logro y conducta técnica y reconocimiento, no obstante los administradores de enfermería muy poco evalúan su conducta técnica y ética, reflejando bajos niveles de satisfacción de las enfermeras de atención directa, referida al alcance de logros vinculados con la autonomía y la responsabilidad asumida en la práctica profesional, así como, el reconocimiento recibido en cuanto a los beneficios sociales y promociones para las recompensas por su desempeño laboral.

Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn Tatiana, en Chile, el 2003, realizaron un estudio sobre "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales públicos y privados. El método fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 248 enfermeras. Los instrumentos fueron el índice de descripción del Trabajo de Smith, sub escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y su vida personal. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fue: "Las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, 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 universidad”. (13)

A Nivel Nacional

Serón Cabezas, Nancy, en Lima, el 2010, realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN; el cual tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de pediatría del INEN 2010, e identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que trabajan en el servicio de pediatría. La técnica fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert. Las conclusiones a las que llegó fueron entre otros que: “Un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realizan ”.

Calixto Santiago, Adelina Lizbeth, en Lima, el 2009, realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia”; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. La metodología fue descriptiva y de corte transversal.

La población estuvo conformada por 23 enfermeras El instrumento una escala de likert modificado, la técnica fue la entrevista. Las conclusiones a las que llegaron fueron: “El nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, es de 52% de Satisfacción media, 26% de satisfacción alta y 22% de satisfacción baja, referidos a trabajo actual no está bien organizado, los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores, el procedimiento para resolver los reclamos no es el adecuado, el ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo, del porcentaje considerable que tiene satisfacción alta y que ésta do porque se siente que puede adaptarse a las condiciones laborales, los jefes buscan soluciones de manera creativa e innovación, los compañeros están dispuestos a colaborar, es gratificante y un prestigio trabajar en la institución y el sueldo es adecuado al trabajo que realiza ”.

Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth, en Chiclayo - Perú, el 2010, Realizo un estudio sobre “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud”; el cual tuvo como objetivos analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico; identificar el clima laboral e identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 46 Enfermeras. Los instrumentos fueron dos formularios tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llego fueron entre otros que: “El 42 % de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35 % que califica como medianamente satisfecho”. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral

y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

1.2. Problema

El recurso humano en una organización de salud desempeña funciones para lograr las metas deseadas, por lo cual se hace necesario contar con un ambiente de trabajo capaz de ofrecer condiciones positivas que generen beneficios de forma particular coadyuvando al desarrollo y progreso organizacional.

En este lineamiento de ideas cabe destacar que la satisfacción laboral, determina y condiciona el comportamiento de los individuos en la organización, sean estos personal médico, de enfermería, de servicios administrativos generales o de mantenimiento, favoreciendo o limitando su grado de motivación respecto a la actividad desarrollada, influyendo esto en la existencia de un ambiente favorable o no, estimulando al personal para la realización de un trabajo que genere un proceso de interacción entre el sistema técnico, el sistema humano y el ambiente, el cual es particular para cada sujeto, es decir, va a depender de la percepción que tenga el individuo de este, ya que el mismo se presenta como un agente mediador entre la organización y los trabajadores.

Por lo tanto, el medio ambiente interno de cada institución, puede ser diferente de una organización de servicios en salud a otra y tener fuertes implicaciones y relaciones evidentes con la satisfacción, la comunicación, toma de decisiones, la eficiencia, el éxito y sobre todo en el bienestar de su gente, por cuanto condiciona el comportamiento de las personas en la organización.

En este sentido, es prudente destacar que el personal de enfermería juega un papel importante dentro de las organizaciones sanitarias, puesto que se encarga de ejecutar tareas y/o actividades vitales en función del bienestar y progreso del paciente, por lo que estas se ven comprometidas en proporcionar un óptimo ambiente de trabajo, que les permita desarrollar y aumentar su capacidad social en lo que respecta a motivación, remuneración, beneficios, desarrollo tanto personal como

profesional, incentivos o recompensas, procurando la satisfacción en el trabajo e impulsando al personal de enfermería a dar su máximo rendimiento.

Todas estas razones, permiten desarrollar puestos de trabajo estimulantes y atractivos lo que se traduce para la organización de salud en una mayor productividad y competitividad, planteándose equilibrar mediante el aprendizaje la relación estrecha existente entre el ambiente y el personal de enfermería y la influencia de esta sobre la satisfacción laboral, donde la función primordial es evaluar el ambiente laboral y de esa forma ofrecer a los empleados los elementos motivadores para generar satisfacción e identificación con la actividad laboral que realizan.

La satisfacción laboral, se adquiere con el transcurso del tiempo, cuando el empleado obtiene mayor información acerca de la empresa y se involucran con el servicio ofrecido por ella, en este sentido, los gerentes deben establecer las condiciones para conducir a los empleados a un alto nivel de satisfacción. En este orden de ideas, los mismos definen la satisfacción laboral, como la expresión de sentimiento y de bienestar, placentero y de felicidad experimentados por el trabajador acerca de la recompensa obtenida en el desempeño de su labor.

Con base a las anteriores definiciones, las organizaciones en salud necesitan desarrollar una cultura corporativa para promover la participación del personal de enfermería, fortalecer las relaciones humanas y satisfacer las expectativas individuales de los mismos, además ofrecer a estos un clima de trabajo acorde, para poder realizar sus funciones con la mayor eficiencia posible.

Es decir, si las organizaciones de salud desconocen la satisfacción de su personal de enfermería determinados por un buen ambiente de trabajo, se corre el riesgo de mantener condiciones desfavorables que limiten el proceso de identificación, compromiso y participación de los empleados en la gestión sanitaria de la misma, lo cual incrementará la posibilidad de un fracaso, por lo tanto, la satisfacción laboral representa una variable determinante para el éxito de una organización en salud, ya que si ésta no es canalizada correctamente, pudieran influir

en forma negativa sobre el individuo en todas las actividades ejecutadas por él en conjunción con el equipo de salud, así como en su habilidad.

Tal como se ha indicado previamente la variable mencionada, (satisfacción laboral), tiene relevancia en el mundo laboral de las instituciones prestadoras de servicios en salud tanto públicas como privadas, cuyo reto es ampliar el posicionamiento de sus servicios con base a la fiabilidad y la responsabilidad de sus equipos de salud, con la cual el mismo se presta, previendo para ello contrarrestar la problemática que enfrenta en materia de administración de sus recursos humanos basándose en la incidencia directa de indicadores referidos a insatisfacción, motivación y acomodación de los individuos con respecto a su entorno laboral.

La satisfacción laboral en la actualidad constituye un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizativos, por esta razón es necesario estudiarlo en forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma humanística, de tal manera que no se obvие a la persona y lo que se percibe de su trabajo y desempeño en la institución. A lo expuesto se debe añadir que el trabajo con personas en situación de fragilidad genera una gran carga emocional, la cual es importante porque con el tiempo disminuye el desempeño laboral, aumenta el número de errores y ausentismos. La no satisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero, que es la resultante de la percepción de experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo (Briseño, 2005).

Es prudente destacar que la política salarial de las organizaciones de salud públicas, son atractivas para los equipos de trabajo, más no la totalidad de su paquete de reivindicaciones socioeconómicas, ya que si bien el salario es permisible para cubrir sus necesidades básicas, el deterioro del poder adquisitivo real compensado a través de bonificaciones no cubre las expectativas, entiéndase por ello, bono de seguridad y horas extras, entre otros.

A lo anterior debe incluirse: la ausencia de indicadores de gestión en lo concerniente a administración de recursos humanos, tales como: adiestramiento sobre técnicas innovadoras de seguridad, vigencia de tabuladores de salarización, evaluaciones de eficiencia, justicia organizacional para lo tendiente a igual trabajo igual compensación y procedimientos de ascenso y promoción, indicadores los cuales se traducen en una falta de identificación con la organización.

El diagnóstico situacional expresado con anterioridad revela sin lugar a dudas el descontento laboral en el personal de enfermería del sector público, considerando las dificultades evidenciadas en las relaciones entre el personal y la gerencia en torno a que las metas y expectativas de los equipos de trabajo se vinculen con los objetivos de la institución sanitaria.

En el servicio de enfermería y de servicios generales, se halló una organización deficiente con falta de normativas, distribución y asignación de tareas. Con dificultades de comunicación entre los diferentes servicios y entre el personal de cada sector.

Todas estas situaciones planteadas anteriormente están relacionadas a la satisfacción, recordemos que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades frente a su propio trabajo; si estas necesidades no están cubiertas estamos frente a cierto grado de insatisfacción y con las consecuencias que puede traer aparejado el trabajo bajo disconformidad como por ejemplo, más ausentismo, errores, estrés, las cuales pueden perjudicar la prestación del servicio al cliente externo. Ante este contexto se postula como un área de investigación relevante, el análisis de la satisfacción y su influencia sobre el trabajo. Este conocimiento permitirá a la institución plantear objetivos concretos de cambios en la gestión del personal y la organización de los servicios.

Formulación del problema

Por lo tanto es necesario plantear lo siguiente:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017?

1.3. Justificación

La práctica de enfermería está dirigida a proporcionar los cuidados necesarios a las personas que los requieran, mediante acciones que contribuyan a satisfacer las necesidades del usuario y de esta manera restablecer su estado de salud. Pero, cabe destacar que todo este esfuerzo realizado por dicho personal debe ser evaluado para que sea reconocido y de esta manera generar una motivación la cual permite o estimula su rendimiento, desarrollando su sentido de responsabilidad y por ende aumentará su compromiso con la organización, repercutiendo positivamente en la satisfacción laboral.

El estudio de la satisfacción laboral del personal de enfermería permitió generar información para realizar otras investigaciones en el área, enfocadas a desarrollar programas o estrategias para optimizar dicha variable en estas organizaciones de salud.

El presente trabajo de investigación es de gran importancia desde un ámbito institucional para las organizaciones objeto de estudio, ya que las mismas, están presentando problemas de comunicación y de relaciones interpersonales entre sus miembros, conllevando a una disminución en los niveles de productividad y a su vez en los niveles de competitividad.

Cabe destacar que el presente estudio desde un ámbito teórico es relevante por cuanto la satisfacción laboral tiene gran influencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales y por ende en la satisfacción del personal de enfermería, esto indica la pertinencia del estudio sobre estas variables en el área de recursos humanos.

Considerando la presente investigación en un ámbito práctico fue necesario identificar los factores de la satisfacción laboral para conocer si ellos son pertinentes con el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional.

Igualmente, a través de este trabajo se obtuvo información que de alguna u otra manera ayuda a determinar si existe o no satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en la emergencia de una institución de salud pública. Los resultados obtenidos representan un marco referencial para futuras investigaciones relacionadas con el tema abordado, incrementando así el acervo de conocimientos en la profesión de enfermería y del área de la salud en general.

1.4. Marco referencial

1.4.1. Satisfacción laboral

A continuación se resaltan algunos conceptos básicos sobre satisfacción como variable de esta investigación. Existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral, enfocadas desde distintos puntos de vista entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Para Chiavenato (2000), satisfacción con el trabajo es una medida de la calidad de vida del trabajador, cuantificarla hoy en día es de gran importancia para las empresas ya que para muchas organizaciones su medición es una estrategia que representa un tipo de comunicación ascendente para el empleado y una oportunidad para expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral, en tal sentido diversos son los conceptos que sobre satisfacción se han elaborado lo que refiere la no existencia del mismo, dado que los autores los han evaluado por los distintos enfoques durante el desarrollo de sus investigaciones.

Chiavenato (1994), refiere que el individuo se encuentra influenciado por factores internos y externos a él. Señala que los factores internos son consecuentes con sus características de personalidad como capacidad de aprendizaje, de motivación, valores entre otros, y que los externos son consecuencia de características de las organizaciones como sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de política y de la cohesión grupal existente.

Por su parte Guillen y Gil (1998), definen la satisfacción como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.

Al respecto Davis y Newtron (1999), refieren que la satisfacción laboral es una actitud afectiva, una sensación de agrado o desagrado al trabajo.

De igual manera Robbins (1998), refiere que la satisfacción en el trabajo viene dado como consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores, dado que sus actividades requieren; la interacción con compañeros de trabajo y jefes, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, involucramiento con el puesto, salario, beneficios, reconocimientos y evaluaciones justas.

A su vez Gibson (1994), señala que la satisfacción laboral viene dada por el grado en que la organización satisface las necesidades de los empleados es decir, es una consecuencia de recompensa con su desempeño pasado.

Así mismo Blum y Taylor (1998), consideran que la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas lo que tiene un empleado hacia su trabajo los factores conexos las características individuales y las relaciones de grupo.

Haciendo un análisis de las diferentes conceptualizaciones, se resume que la satisfacción en el trabajo es una actitud general de relativo agrado o desagrado que involucra aspectos específicos del puesto y las relaciones Interpersonales.

Para los efectos de este estudio se considera la satisfacción laboral de acuerdo al concepto expuesto por Robbins (1998), debido a su definición que refleja los factores a estudiar en el sector salud.

1.4.1.1. La Administración de Personal en función de la satisfacción laboral

Según Chiavenato (2000), la moderna administración de personal ha evolucionado a partir de importantes progresos e interrelaciones que datan del comienzo de la revolución industrial. Una historia exhaustiva se refería a asuntos tales como la evolución de asociaciones de trabajadores de tiempos antiguos, los vastos cambios en la oportunidad educacional en años recientes y su impacto en la fuerza de trabajo total, los progresos en la educación administrativa, la evolución de las empresas y de una sociedad urbana, los cambios en actitudes y suposiciones de

los empleados acerca de los empleados y otros avances sociales, económicos y políticos del siglo XX y de siglos anteriores. En pocas palabras, la historia de la administración de personal es inseparable de la evolución de la cultura y de su contexto más amplio.

Dentro de este contexto la revolución industrial apareció casi simultáneamente con las revoluciones intelectuales, científicas y políticas de los siglos XVII y XVIII. La revolución industrial consistió esencialmente en la evolución de la maquinaria, la vinculación de la energía con las máquinas y el establecimiento consecuente de fábricas en las que se empleaba a gran cantidad de personas; todo lo cual dió como resultado un enorme incremento de la capacidad productiva de la gente, y por consiguiente el establecimiento de líneas maestras hacia la consecución de parámetros propensos hacia el establecimiento de políticas para la satisfacción del personal.

Al respecto, a juicio de Mondy y Noe (1997), cierto número de tendencias en la escena contemporánea están haciendo a la administración efectiva en lo tendiente a lograr la satisfacción del personal aún más importante que en décadas pasadas. Aquí están algunas de las más sobresalientes:

En primer término el trabajador es consultado, esto significa que es probable que en cuestiones prácticas y suposiciones prevalecientes deseen tener voz en asuntos que pertenecen a sus vidas de trabajo, y que deseen utilizar capacidades.

En segundo término, se ha prohibido la discriminación en la situación de trabajo con base a la raza, color, origen, nacionalidad, religión, sexo y/o edad, esto ha significado y continuará significando cambios notables en el campo de la administración de personal, generando que el trabajador esté satisfecho con las relaciones humanas existentes.

1.4.1.2. Factores sociodemográficos

Existen diversos factores a evaluar en el personal de enfermería que labora en un centro dispensador de salud como son: 1.- la residencia: el centro de salud debe conocer si su empleado labora en el área de influencia donde reside debido a que

influye en la puntualidad y responsabilidad dentro de las funciones asignadas, 2.- edad: es de vital importancia, debido a que empleados más jóvenes tienen un mayor rendimiento, están más dispuestos a trabajar diversos horarios (turnos rotatorios), se cansan menos y resisten más largas jornadas de trabajo, 3.- sexo: se ha demostrado que las enfermeras son más ordenadas, disciplinadas, están capacitadas para realizar varias funciones a la vez y tienen más desarrollada la habilidad aunado a que su trato con el paciente es más afectuoso (Arndt y Huckabay, 1980).

Según Arndt y Huckabay (1980), es fundamental evaluar en el personal de enfermería su estado civil porque los profesionales solteros son más productivos y están más dispuestos en la asignación de sus funciones debido a que no tienen compromisos familiares directos que de alguna u otra manera influyan en su área de trabajo o modifiquen su horario laboral. El grado de instrucción y la experiencia laboral se relaciona estrechamente con la asignación de funciones, promoción de cargos y sistema de recompensas debido a que con mayor grado de instrucción y experiencia laboral sus reivindicaciones salariales y beneficios de ley son más gratificantes aunado al prestigio adquirido.

Finalmente, la competencia entre organizaciones se está intensificando en los resultados que evidencia un trabajador satisfecho. Por supuesto, existen razones para ello, incluyendo la competencia por los recursos, una amplia participación de la tecnología, comunicaciones por satélite y el avión de propulsión a chorro, todo lo cual acelera el ritmo de los sucesos. En este sentido, existe mayor conciencia de la fragilidad del sistema organizacional, y su clima, y la interdependencia de las personas y su entorno. Por tanto, debe haber prácticas eficientes y cuidadosas en las organizaciones, dando más atención a las expectativas y requerimientos del personal, así como al establecimiento de políticas de compensaciones y recompensas de acuerdo a su desempeño.

Representando entonces, el proceso de compensación y recompensa un flujo de sucesos que determinan el nivel, las formas y diferencias de satisfacciones laborales, que engloban las recompensas financieras, prestaciones y recompensas no financieras que recibe cada miembro de la organización.

Por lo general, se encuentran en este complejo proceso mecanismos para determinar salarios competitivos en el mercado de trabajo externo, para la evaluación de puestos, para el establecimiento de tasas de salarios y/ o intervalos de salarios para diversas categorías de puestos y para los procesos de toma de decisiones para establecer sueldos o salarios de acuerdo con el desempeño diferencial. Además, usualmente habrá pagos extras por trabajo intercambio, tiempo extra o trabajo "solicitado". También pueden existir algunos esfuerzos dirigidos a la estimulación del desempeño de grupo o de individuos, o ambos, por medio de sistemas de incentivos, participación de utilidades o bonos.

1.4.1.3. Factores que generan la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligada con la teoría de Herzberg (1966), llamada la teoría de los dos factores ya que el autor, llegó a la conclusión de que la satisfacción e insatisfacción laboral, se debían a dos series de factores independientes. Como lo son los factores satisfactorios de orden higiénico y los factores satisfactorios motivantes:

Los factores de satisfacción (que denominó factores higiénicos), incluyendo en estos sueldos y salarios, condiciones laborales y la política de la compañía, en otras palabras, todo lo que puede afectar al contexto donde se realiza el trabajo.

Los factores satisfactorios (motivantes) en estos incluyó la satisfacción, el reconocimiento, la responsabilidad y el ascenso, es decir, todos los factores guardan relación con el contenido del trabajo y las recompensas por el desempeño de este.

Así mismo Dessler (1994), sostiene que la satisfacción con el trabajo, refleja el grado hasta el cual tanto el puesto como todo lo relacionado con él, cubre las necesidades y deseos de los individuos; sin embargo, en virtud que gran parte de la motivación de un individuo es inconsciente, es más difícil obtener una evaluación exacta de sus carencias.

Con base a lo indicado, Robbins (1998), señala en función de las teorías de Gibson (1994), que para lograr la satisfacción de los trabajadores es necesario considerar además de los factores de insatisfacción y de satisfacciones otros factores

referidos al acomodamiento y asimilación del individuo con respecto al clima organizacional, destacándose dentro de ello en conjunción de los factores expuestos por Aguado (2000), dentro de los cuales resaltan:

- Un trabajo desafiante, lo cual constituye una de las dimensiones de la satisfacción laboral más importante para la empresa, dentro de lo cual los trabajadores tienden a motivarse en función de los puestos donde haya oportunidad de desarrollo, dentro de un constante desafío que fortalezca la competitividad humana ante el aburrimiento, la frustración y el temor al fracaso.
- Recompensas equitativas, constituyéndose este elemento en línea maestra para generar una identificación entre el trabajador y la empresa, para lo cual la prestación del servicio como mano de obra calificada por parte del empleado es justamente compensada dentro del mejoramiento del nivel de vida y para la planificación de carreras.
- Condiciones de trabajo, siendo necesario no obviar las relaciones humanas existentes entre los equipos de trabajo, y que posibilitan alcanzar las metas en conjunto, al igual que, el clima de trabajo imperante el cual condiciona las comunicaciones y el desarrollo personal de los trabajadores.
- Buenos compañeros, es decir que la percepción de los trabajadores obre en función de un clima participativo de buenas relaciones humanas y compañerismo, lo que influye en la problemática de la satisfacción laboral de la empresa, por cuanto a estos indicadores corresponde propulsar dispositivos de motivación e incentivo en el ámbito de la administración laboral.
- Integración, personalidad y puesto, por cuanto los tipos de personalidad deben estar acorde con los cargos en desempeño, desembocando en que la vocación elegida es producto de las facultades y la capacidad adecuada para ejecutarlo.

- Contenido del trabajo, influye en la satisfacción del trabajador, el contenido de trabajo asignado y la recompensa alcanzada por el profesional, influye en la calidad del mismo y por ende en la prestación del servicio.
- Tareas que se ejecutan, tomando en consideración para ello, el tipo de supervisión, motivación y recompensa empleado para el logro de los objetivos en conjunto, y así mismo, el liderazgo gerencial que emplaza el otorgar meritos por desempeño eficaz .
- La supervisión, evidenciada como el mecanismo por medio del cual se dirige y controla al personal para que su desempeño este acorde con las metas planteadas, en este sentido la misma debe ser proclive a la satisfacción proactiva de la fuerza laboral.
- Estimulación, este indicador debe ser concebido como un dispositivo por medio del cual el trabajador opere conforme a incentivos monetarios y no monetarios que le resulten gratificantes.
- Oportunidades para progresar, corresponde a la gerencia empresarial crear dispositivos por medio de los cuales el trabajador visiona su progreso y ascenso empresarial, ya sea una objetiva política de ascensos, una adecuada tabla de sueldos y una dinámica planeación de carreras.
- En concordancia con lo señalado, el error de muchas organizaciones, tales como las pertenecientes al sector salud, es el concentrarse en la construcción de sistemas formales de satisfacción laboral, y en la obtención de una etiqueta de certificación propia para ello, descuidando la consideración de un todo para lograr la identificación de los equipos de trabajo con respecto a los correctivos aplicados, lo que en la gestión japonesa es conocido con la palabra "autosatisfacción".
- Explica el mismo autor, que la satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida, la naturaleza del medio fuera del trabajo influye

en los sentimientos que se tiene en el empleo, el resultado es que existe un efecto que se produce en ambas direcciones, entre la satisfacción en el empleo y la vida, por lo que los gerentes podrían tener que vigilar no solamente el empleo y el medio ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de los empleados hacia otros aspectos de la vida como por ejemplo la familia, la política, la religión y la diversión, siendo ello evaluado dentro del contexto de las teorías que generan satisfacción al igual que las necesidades que cubre.

1.4.1.4. Disponibilidad para el cumplimiento de las funciones asignadas al personal

Arndnt y Huckabay (1980), establecen que a medida que el personal se familiariza con su trabajo, las personas tienen que decidir cuál es la mejor manera de realizar determinadas tareas o satisfacer los requisitos específicos y como distribuir su tiempo y energía entre las diferentes tareas y funciones.

Según estos autores es necesario informar adecuadamente a los miembros de un determinado servicio acerca de la descripción de sus puestos, tareas y otras delegaciones de responsabilidades relacionada con el puesto que ocupan, produciéndose si esto no se lleva a cabo una falta de responsabilidad por parte del personal y quizás una superposición de las responsabilidades o la omisión de tareas como consecuencia del conflicto entre las áreas de responsabilidad.

1.4.1.5. Evaluación constante de la actitud del personal

La evaluación según Arndnt y Huckabay (1980), es un método para adquirir y procesar las pruebas necesarias y mejorar los resultados de la institución así como el desempeño y realización de los individuos. La evaluación se emplea como auxiliar para esclarecer las metas más importantes de la organización y de los individuos, y como proceso para decidir en gran medida el progreso de los empleados y de la institución como tal. Se trata de un sistema de control de calidad donde se puedan determinar en cada paso del proceso administrativo si el mismo es eficaz o no y de

no ser así tomar los correctivos para garantizar la eficacia tanto del personal como del servicio.

1.4.1.6. Teorías referidas a las necesidades que cubre la satisfacción laboral

Para Chiavenato (2000), partiendo del hecho que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes políticas de un individuo con relación a su trabajo en la organización, considerándose como una percepción de agrado o desagrado con respecto a los elementos que intervienen o son parte de su actividad laboral.

Así mismo la jerarquía de las necesidades según Chiavenato (2000), hace énfasis en el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su existencia; es decir, a medida que este satisface una necesidad básica, nace otra.

La teoría de Maslow (1954), puede ser relacionada con la satisfacción laboral ya que esta partió desde el supuesto de que el individuo tiene necesidades variadas, algunas más fundamentales que otras. Agrupándolas en cinco (5) categorías, como:

- Necesidades Fisiológicas: son las vitales como el oxígeno, el agua, el alimento, la salud, el bienestar físico, el sexo, abrigo, reposo y otros de orden corporal.
- Necesidades de Seguridad: el organismo es un mecanismo que busca en todo momento la protección de sí mismo y de su entorno.
- Necesidades Sociales: es la relacionada con el deseo de interactuar con otros, sentirse estimado y ocupar un lugar en su grupo, lo que producirá mayor confianza en sí mismo.
- Necesidades de Autoestima: es la capacidad real, el logro y el respecto de los demás y por los demás y por sí mismo, originando a su vez sentimientos como: valor, fuerza, confianza.
- Necesidad de Autorrealización: va vinculado con el desarrollo y crecimiento personal, este es el nivel máximo dentro de la jerarquía de Maslow, en donde el individuo busca la realización de sus potencialidades, esto varía de acuerdo

al tipo de persona, y se cubre cuando se hayan satisfecho todas las necesidades anteriores.

Por otra parte Mc Clelland (1961), formula la teoría de las motivaciones sociales, donde asocia elementos importantes al ambiente organizacional para entender la motivación, esta teoría considera que la motivación está extremadamente vinculada con los aspectos del aprendizaje y señala que muchas necesidades son adquiridas en la cultura organizacional.

Se enfoca en tres necesidades principales, y las define como:

- Necesidad de Realización: impulso de sobresalir, de alcanzar logros con relación a un conjunto de normas, luchando así para obtener el éxito.
- Necesidad de Poder: tiene dos orientaciones posibles, según Mc. Clelland (1961), puede ser positiva si la persona que lo ejerce incita en la motivación y el sentimiento puede ser negativo, si se refleja como una conducta persuasiva.
- Necesidad de Afiliación: es el deseo de tener relaciones interpersonales, amistosas cercanas, refleja el deseo de interactuar con la gente, la persona que tenga una gran necesidad de afiliación se preocupa por la calidad de importantes relaciones personales, así pues las relaciones sociales tienen prioridad sobre el cumplimiento del puesto para este tipo de persona.

Es importante esta teoría para los administradores si las necesidades de sus empleados pueden medirse con exactitud.

Otro aporte importante lo realizó Vroom (1964), sobre la teoría de las expectativas, donde se rechazan las nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales.

Según el autor citado con anterioridad, existen tres (3) factores determinantes en cada individuo, que establecen la motivación para producir:

- Los objetivos individuales (la fuerza de voluntad o empeño para el logro de objetivos).
- La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales.
- La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida que cree poder hacerlo.

En términos más prácticos la teoría de las expectativas plantea que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que este esfuerzo llevará a un adecuado desempeño, una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales como bonificaciones, incrementos salariales o un ascenso así las recompensas satisfarán las metas personales del empleado.

1.4.1.7. Niveles de satisfacción laboral

Para Stoner (1996), existen 6 niveles, los cuales son:

- Progresiva: cuando los empleados tienen más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.
- Estabilidad: se da cuando los empleados tienen más satisfacción, pero mantienen el mismo nivel de aspiraciones.
- Resignada: tienen satisfacción laboral y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- Constructiva: tiene insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
- Fija: tienen insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.
- Pseudo-Satisfacción: tiene satisfacción pero disponen su percepción o lo niegan.

En tal sentido es importante que la satisfacción se da en distintos niveles y cada persona se encuentra en niveles distintos a otros. Así mismo estas personas varían su nivel de satisfacción continuamente.

Dentro de los niveles de satisfacción es necesario recalcar: Asignación de funciones de acuerdo al grado de preparación académica:

La forma como se distribuyen las funciones entre los diversos cargos del departamento de enfermería, es de suma importancia para determinar la satisfacción que el personal del departamento obtendrá al desempeñar sus respectivos trabajos (Arndt y Huckabay, 1980).

Las aptitudes intelectuales de un administrador de enfermería se relacionan con su capacidad de adquirir y utilizar los conocimientos, los factores que determinan el alcance de la capacidad intelectual son:

1. Capacidad de comprender y aplicar conocimientos lo cual depende de la competencia técnica, amplitud de criterio, juicio personal acertado y un sentido exacto de la perspectiva.
2. Habilidad para enseñar a los demás es decir, conocimiento de las materias y capaz de transmitir conocimientos con claridad y de motivar a otras personas.
3. Capacidad de abordar los problemas en forma científica.
4. Capacidad de crear una filosofía personal bien estructurada para guiar y dirigir funciones administrativas (Arndt y Huckabay. 1980).

Según Arndt y Huckabay (1980), la especialización clínica a nivel avanzado es esencial para la administración y distribución de los servicios de atención en enfermería, pues les permite predecir o diagnosticar con exactitud los problemas que existen a nivel de atención directa a los pacientes y los que deben afrontar las enfermeras en su trabajo. Al hacerlo de esta forma puede planificar, organizar, dirigir y controlar la distribución de servicios de atención de enfermería con mayor eficiencia y crear un ambiente físico y conceptual que propicie ofrecer una atención

óptima a los pacientes y en el cual las enfermeras están en condiciones de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

El relación al grado de preparación académica según Arndt y Huckabay (1980), consideran que un administrador de servicios de enfermería debe asumir óptima y eficientemente la función de líder, pensador, persona que conceptualiza, especialista, persona que resuelve problemas, integrador, agente de cambio y un sinnúmero de funciones para las cuales debe estar bien capacitado y preparado, tanto en el ámbito académico como en experiencia.

1.4.1.8. Efectos de la insatisfacción laboral

La relación que tiene la satisfacción laboral con otras dimensiones de la organización son importantes porque ellos podrían determinar una serie de situaciones positivas o negativas para la empresa y para el entorno, es decir es necesario para entender el impacto que podía tener en su comportamiento subsecuente. A continuación se presentan alguno de esos efectos planteados por Robbins (1998).

Desempeño del empleado: se dice que los empleados satisfechos podrían lograr una producción alta, promedio o baja y ello va a depender de las recompensas que reciba el empleado, en realidad esta relación es una trilogía por que se plantea que el empleado siente satisfacción por algunos factores que recibe y al mismo tiempo el desempeño podría depender de la satisfacción pero esta situación es más profunda y va a variar de acuerdo a las perfecciones de los individuos.

Rotación de personal: una mayor satisfacción en los empleados disminuye la rotación de personal, los trabajadores satisfechos tiene probabilidad de buscar un nuevo empleo o manifestar su deseo de irse de la empresa despeñándose en cualquier área satisfactoriamente, mientras que los empleados insatisfechos, que no consideran que su empleo cubre sus necesidades básicas y que hallan llegado al estancamiento personal en su carrera, experimentan conflictos entre compañeros y con mayor probabilidad de que busquen oportunidades de trabajo en otra parte.

Ausentismo, se dice que los empleados que sienten menos satisfacción en el empleo tienden a fallar o faltar a sus puestos de trabajo con mayor frecuencia, sin embargo no es predecible que un empleado satisfecho en el trabajo se ausente así sea por razones médicas, solo que son de menor frecuencia. Existen controversias entre sí la satisfacción aumenta el ausentismo laboral o lo disminuye, este debería ser considerado como un elemento variable y no continuo.

Aunado al ausentismo se encuentran los retardos, estos podrían expresar insatisfacción con las condiciones del empleo, es decir un retardo impediría la realización oportuna de una actividad o tarea y de esa manera bloquear las relaciones productivas de la empresa.

Robo: se plantea que existen muchas razones para el robo en una empresa, se dice que los empleados roban en las organizaciones por frustración que sienten por el trato recibido que induce a un alto nivel de insatisfacción, por lo cual consideran que lo que está haciendo se justifica como una forma de compensación.

Para toda organización es fuerte medir un empleado insatisfecho, éste incurre en ciertas fallas y faltas por lo cual esta consecuencia sirve de apoyo a cualquier empresa y en este caso a la empresa en estudio, para visualizar lo importante que es para el rendimiento alto y positivo un empleado satisfecho.

1.4.1.9. Satisfacción en el trabajo

Dentro de algunos elementos que conforman la satisfacción en el trabajo según Davis y Newstrom (1999), señalan:

Satisfacción en el trabajo: es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Global o Multidimensional: la satisfacción en el trabajo puede verse como una actitud global o aplicarse a las diversas partes del trabajo. Por lo tanto, las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que los empleados se comporten de cierta manera. Los aspectos importantes de la satisfacción en el trabajo incluyen en la

remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipo de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas.

Disposición de turnos: Según Arndt y Huckabay (1980), establecen ciertos lineamientos que determinan las necesidades del servicio de enfermería y dependen de estas necesidades asistenciales la disposición de turnos asignados al personal. Dentro de éstas necesidades tenemos:

- Tipos de pacientes admitidos (cirugía, pediatría, medicina interna) donde la duración de la estadía es mayor por la gravedad de la enfermedad requiriéndose una mayor disposición de personal en ésta área.
- Las políticas del personal que se relacionan con salarios, duración de la semana laboral y de la jornada diaria de trabajo, así como la flexibilidad de horario, duración de vacaciones, feriados, suspensiones por enfermedad, todos estos factores deben ser tomados en cuenta al momento de asignación de turnos.
- Es necesario considerar el tamaño del hospital y el índice de ocupación de camas debido a que grandes hospitales requieren mayor número de personal que en hospitales pequeños.
- Estos factores indican que al planificar las necesidades del servicio de enfermería la organización debe tomarlos en cuenta para de esta manera distribuir los turnos del personal que laborará en áreas específicas.

¿Qué determina la satisfacción en el trabajo?

Según Robbins (1999), los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son:

- Trabajo mentalmente desafiante: los empleados tienden a preferir trabajos que le den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.
- Recompensas justas: los empleados quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes a sus expectativas. Cuando el

salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todo el mundo busca dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida.

- Condiciones favorables de trabajo: los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, luz, ruido entre otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo.
- Colegas que brinden apoyo: la mayoría de los empleados argumentan que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.
- Disponibilidad del recurso humano y recursos tecnológicos: Una condición imprescindible para realizar el trabajo en un departamento de enfermería es la profunda comprensión en la naturaleza de las relaciones interpersonales creando el ambiente interno y físico necesario para el funcionamiento eficaz del mismo, aunado a esto es necesario establecer la importancia de la disposición que tenga la organización de recurso tecnológico esto como consecuencia del cambio producido en la cantidad y calidad de los recursos profesionales, haciendo necesaria la adopción de materiales o procesos más automatizados influyendo notablemente en el servicio prestado (Arndt y Huckabay,1980).
- Personal suficiente para atender a la población: Arndt y Huckabay (1980), establecen que siempre es necesario considerar el tamaño del hospital donde se presta el servicio ya que, hospitales grandes requieren mayor número de personal que hospitales pequeños, también es importante conocer el tipo y cantidad de atención que se brinda debido a que afecta el número de horas de atención directa prestada al paciente. Por lo tanto es necesario conocer el área

de influencia donde se presta el servicio porque en base a esto se establecerá el personal que laborará en el mismo.

- Gratuidad en los insumos: El administrador de los servicios de enfermería obtiene información solicitando más servicios clínicos para pacientes ambulatorios, que las enfermeras brinden a los pacientes más educación en salud respecto a la higiene antes de que abandonen el hospital, comunicación entre médicos y enfermeras, menor tiempo de espera en pacientes hospitalizados en área de tratamiento y la reducción de los costos en los servicios de enfermería (Arndt y Huckabay,1980).
- Área de descanso: Arndt y Huckabay (1980), establecen que el ambiente físico de una institución dedicada a la atención de salud debe satisfacer los criterios relacionados con las funciones es decir, la función que se espera en la prestación de un servicio. Dentro de las funciones de un hospital se pueden clasificar en utilidad, comodidad y expresión, la utilidad se relaciona con el trabajo que brinda el hospital (atención en salud) a la comunidad a la que pertenece (área de influencia).

La expresión según Arndt y Huckabay (1980), se relaciona con el efecto que tiene el hospital en la comunidad como institución pública y como refugio para enfermos, existen ciertos requisitos específicos que debe cumplir el hospital clasificándolos en:

- Utilidad: la cual contiene: a.- espacio suficiente para el equipo y el personal, b.- disposición interna del espacio, c.- comunicación entre los espacios relacionados, d.- control del movimiento, e.- control del medio ambiente.
- Comodidad: la cual comprende: a.- seguridad y protección de la salud, b.- comodidad del personal, c.- facilidad de acceso, d.- lugares destinados a la privacidad y descanso.
- Expresión: contiene: a.- valor estético, b.- unidad, c.- valor publicitario.

- Incentivo salarial: Arndt y Hackabay (1980), establecen que en nuestra sociedad las recompensas o incentivos tienden a medirse en función del dinero, pero en investigaciones efectuadas recientemente indican que los incentivos psicológicos tienen con frecuencia mayor importancia. En el caso de enfermería el incentivo debe provenir no tanto del administrador de enfermería ni de la comunidad como de los pacientes, la satisfacción que obtiene la enfermera dedicada a su profesión cuando ve que sus pacientes mejoran quizás sea suficiente recompensa y esto no puede traducirse en dinero.

1.5. Formulación de la hipótesis

Predomina el nivel regular de satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.

1.6. Variable de estudio

Definición conceptual

Davis y Newtron (1999), refiere que la satisfacción laboral es una actitud afectiva, una sensación de agrado o desagrado al trabajo.

Definición Operacional

Percepción que los trabajadores poseen al ser satisfechas las necesidades con respecto al entorno laboral del personal de enfermería. Los procedimientos que se realizaron para describir la existencia o inexistencia de la satisfacción laboral se evaluaron de acuerdo a siete dimensiones: Exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relación entre profesionales, tensión con el trabajo, relaciones interpersonales, motivación, dirección y políticas organizativas.

1.6.1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS
Satisfacción laboral	Exceso o presión en el trabajo	<p>¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?</p> <p>¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?</p> <p>¿Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho?</p> <p>¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?</p>
	Satisfacción con el puesto de trabajo	<p>¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?</p> <p>En mi trabajo, en general, ¿me siento satisfecho?</p> <p>El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?</p> <p>En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?</p>
	Relación entre profesionales	<p>La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?</p> <p>¿Estoy satisfecho con el apoyo de la dirección?</p> <p>¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?</p>
	Tensión con el trabajo	<p>¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?</p> <p>¿Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?</p> <p>¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?</p> <p>¿El tipo de organización de los servicios no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?</p>
	Relaciones	¿Ayudar a mis compañeros en mi rato libre me

	interpersonales	produce satisfacción? ¿Estoy satisfecho con la relación con mis compañeros?
	Motivación	Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante? ¿El sueldo que percibo es adecuado? ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?
	Dirección y políticas organizativas	¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores? ¿Los directivos hacen un esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores? ¿Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores? ¿El trabajo en la institución está bien organizado? ¿Creo que hay buena comunicación interna? ¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas de la Institución?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de exceso o presión en el trabajo.
- b) Reconocer el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción con el puesto de trabajo.
- c) Diagnosticar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de relación entre profesionales.

- d) Precisar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de tensión con el trabajo.
- e) Identificar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de relaciones interpersonales.
- f) Reconocer el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de motivación.
- g) Diagnosticar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de dirección y políticas organizativas.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Enfoque de la investigación

La investigación desarrolla un enfoque cuantitativo porque está basado en una investigación empírico-analista. Basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas-efectos concretas.

La investigación cuantitativa tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas.

2.2. Tipo de investigación

La presente investigación fue del tipo descriptivo debido a que buscó especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández y col. 2003).

2.3. Diseño de investigación

Esta investigación presentará un diseño no experimental descriptivo, en virtud de que no se busca la manipulación deliberada de la variable satisfacción laboral, en este sentido, de acuerdo con lo expresado por Sierra (1999), "se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo y dar respuestas que solucionen determinada situación".

El diseño que se ha seleccionado es el diseño no experimental descriptivo simple cuyo diagrama es el siguiente

M - O

Donde:

M = Muestra

O = Encuesta (observación)

2.4. Población y muestra

Población

La población estará representada por el total de enfermeras del hospital Goyeneche.

Muestra

La muestra para esta investigación fue al azar. Una muestra de objetos de una población se llama al azar cuando todos los miembros de la población tienen igual oportunidad de aparecer en la muestra. Es muy importante insistir en que esto es igualmente válido para todos los miembros de la población, tanto para los raros como para los típicos

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos en este estudio se consideró la encuesta como técnica, la cual se asume si se pregunta a la población informante, de manera indirecta, por lo cual se tomó en cuenta como instrumento el cuestionario, que es una modalidad de encuesta realizada de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

El cuestionario se conformó con 26 preguntas cerradas que se extrajeron de cada una de las dimensiones, cada uno con tres alternativas de selección: Satisfecho, mínimamente satisfecho, no satisfecho, los cuales se codificaron con valores de 3, 2 y 1 punto.

2.6. Análisis estadístico

Se aplicaron los procedimientos para el cálculo estadístico a la información recopilada producto de la aplicación de instrumentos de recolección de la información y los resultados se presentaron en tablas y/o gráficos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis estadístico de datos generales de la población

Tabla 1

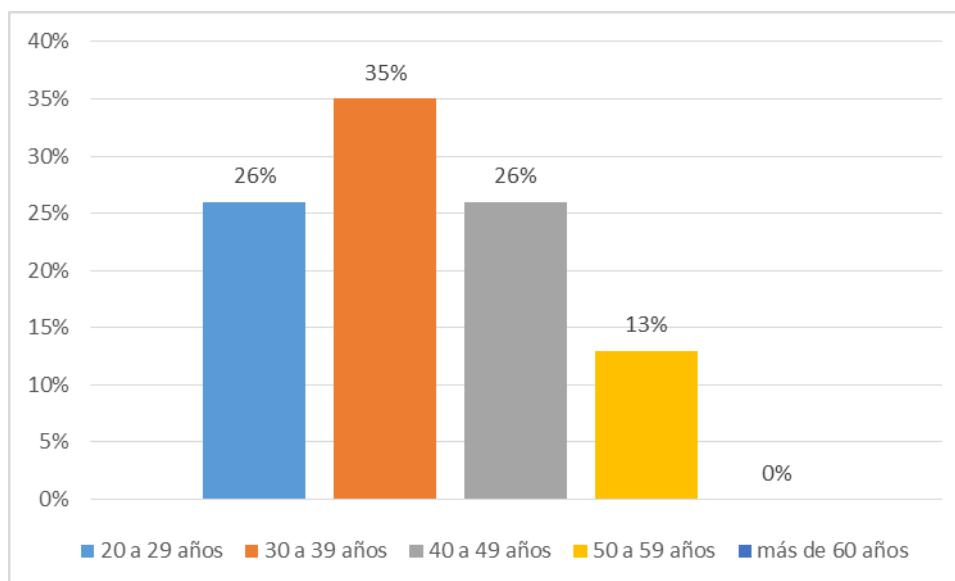
Edad de las enfermeras

Edad	f	%
20 a 29 años	21	26
30 a 39 años	28	35
40 a 49 años	21	26
50 a 59 años	10	13
más de 60 años	0	0
Total	80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 1

Edad de las enfermeras



FUENTE: Tabla 1.

Interpretación

De la tabla 1 y gráfico 1, Edad de las enfermeras, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 35% tiene de 30 a 39 años, el 26% de 20 a 29 años, el 26% de 40 a 49 años y el 13% restante de 50 a 59 años de edad.

Tabla 2

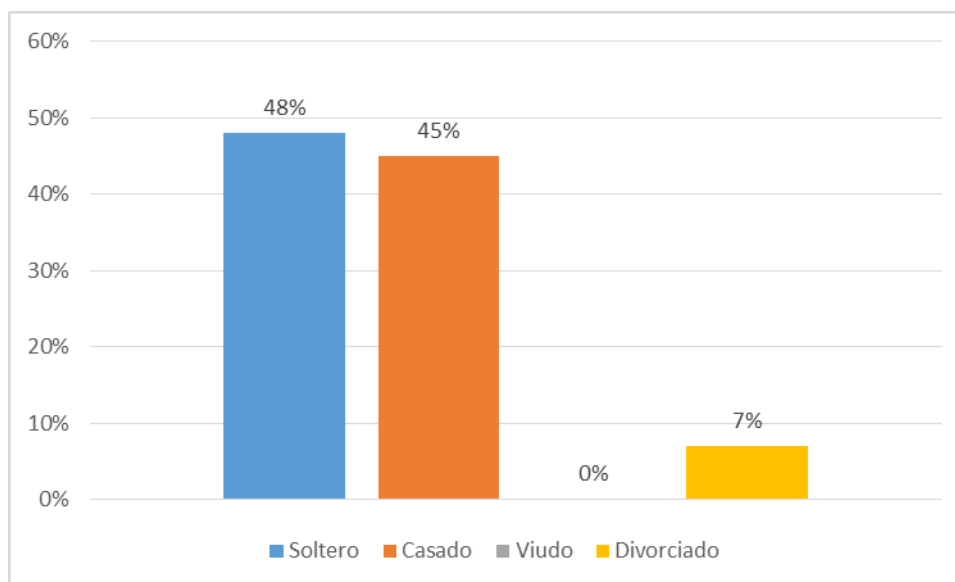
Estado civil de las enfermeras

Estado civil	f	%
Soltero	38	48
Casado	36	45
Viudo	0	0
Divorciado	6	7
Total	80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 2

Estado civil de las enfermeras



FUENTE: Tabla 2.

Interpretación

De la tabla 2 y gráfico 2, Estado civil de las enfermeras, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 48% son solteras, el 45% son casadas y el 7% restante son viudas.

Tabla 3

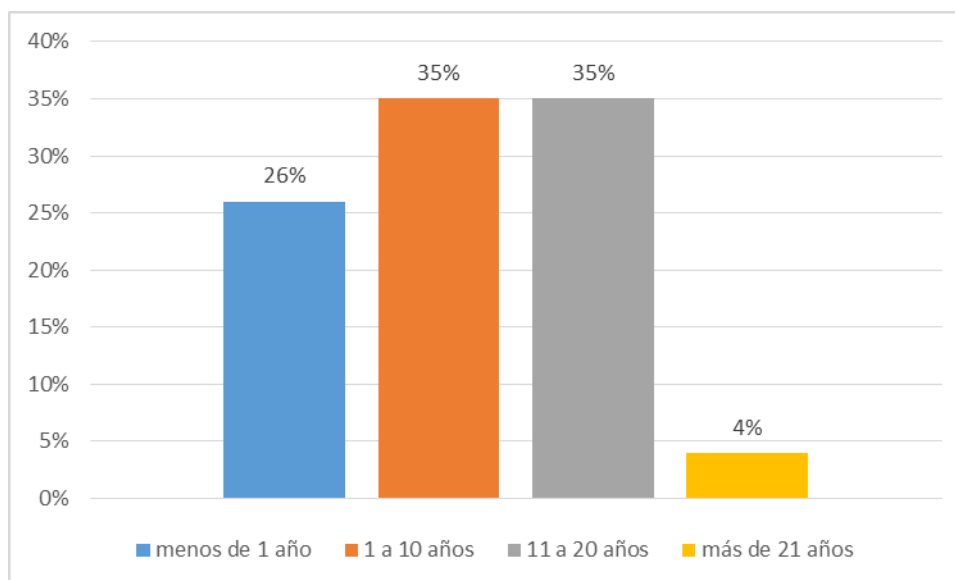
Antigüedad en el servicio

Antigüedad	f	%
menos de 1 año	21	26
1 a 10 años	28	35
11 a 20 años	28	35
más de 21 años	3	4
Total	80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 3

Antigüedad en el servicio



FUENTE: Tabla 3.

Interpretación

De la tabla 3 y gráfico 3, Antigüedad en el servicio, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 35% tienen de 11 a 20 años de servicio, el 35% de 1 a 10 años, el 26% menos de 1 años y el 4% más de 21 años de servicio.

3.2. Análisis estadístico por dimensiones de la satisfacción laboral

Tabla 4

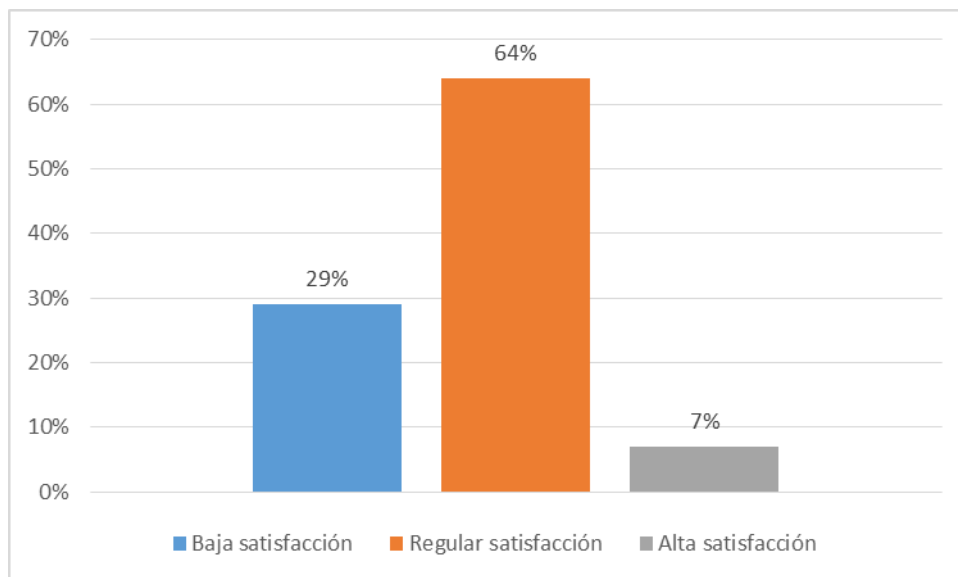
Dimensión: Exceso o presión en el trabajo

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	4 a 5	23	29
Regular satisfacción	6 a 7	51	64
Alta satisfacción	8	6	7
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 4

Dimensión: Exceso o presión en el trabajo



FUENTE: Tabla 4.

Interpretación

De la tabla 4 y gráfico 4, Dimensión exceso o presión en el trabajo de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 64% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 29% en un nivel de baja satisfacción y el 7% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 5

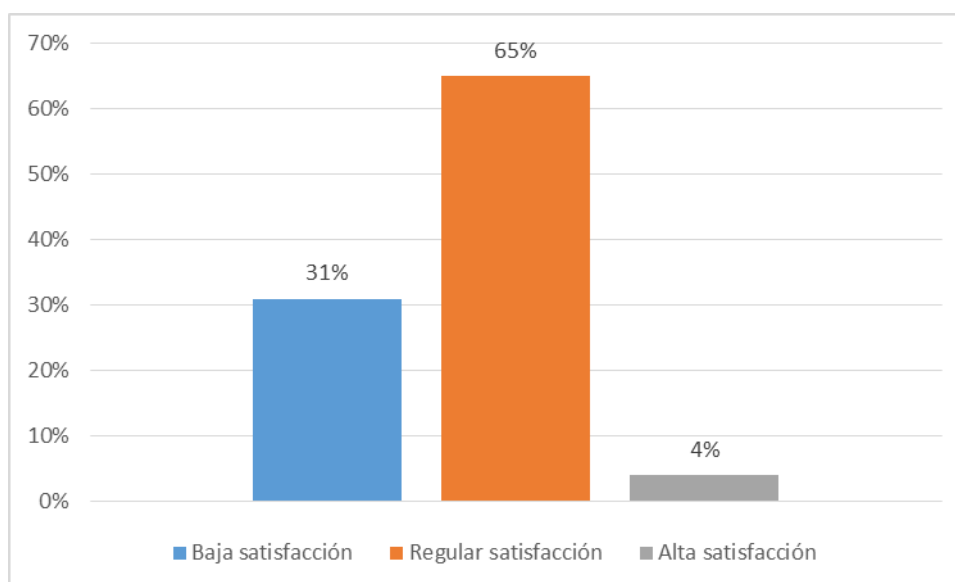
Dimensión: Satisfacción con el puesto de trabajo

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	4 a 5	25	31
Regular satisfacción	6 a 7	52	65
Alta satisfacción	8	3	4
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 5

Dimensión: Satisfacción con el puesto de trabajo



FUENTE: Tabla 5.

Interpretación

De la tabla 5 y gráfico 5, Dimensión satisfacción con el puesto de trabajo de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 65% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 31% en un nivel de baja satisfacción y el 4% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 6

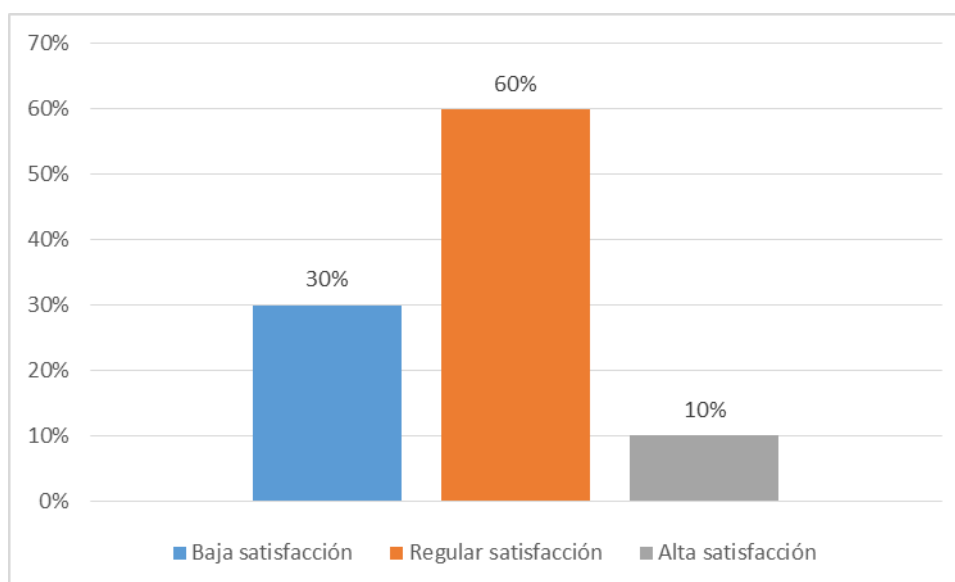
Dimensión: Relaciones entre profesionales

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	3 a 4	24	30
Regular satisfacción	5	48	60
Alta satisfacción	6	8	10
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 6

Dimensión: Relaciones entre profesionales



FUENTE: Tabla 6.

Interpretación

De la tabla 6 y gráfico 6, Dimensión relaciones entre profesionales de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 60% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 30% en un nivel de baja satisfacción y el 10% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 7

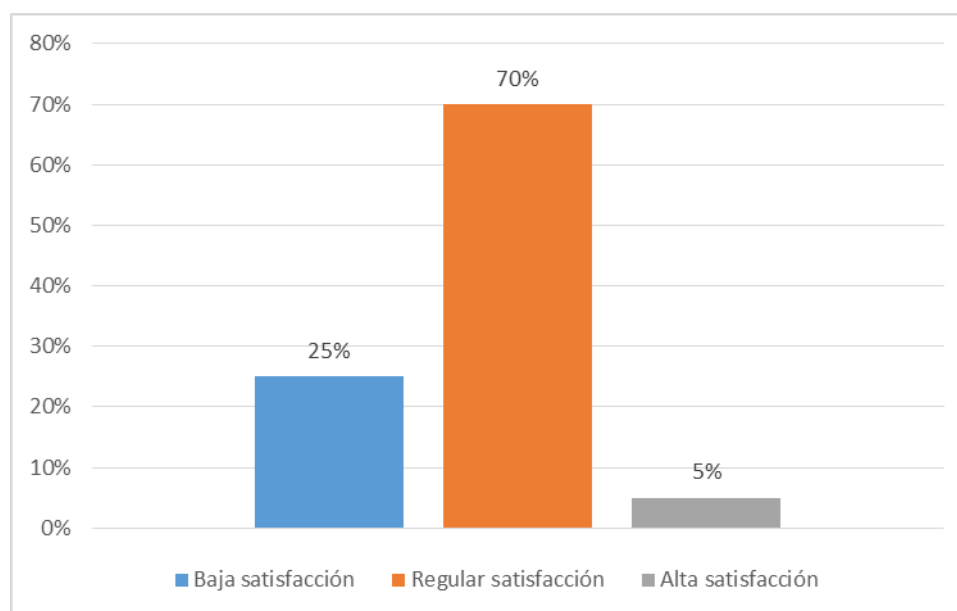
Dimensión: Tensión con el trabajo

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	4 a 5	20	25
Regular satisfacción	6 a 7	56	70
Alta satisfacción	8	4	5
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 7

Dimensión: Tensión con el trabajo



FUENTE: Tabla 7.

Interpretación

De la tabla 7 y gráfico 7, Dimensión tensión con el trabajo de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 70% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 25% en un nivel de baja satisfacción y el 5% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 8

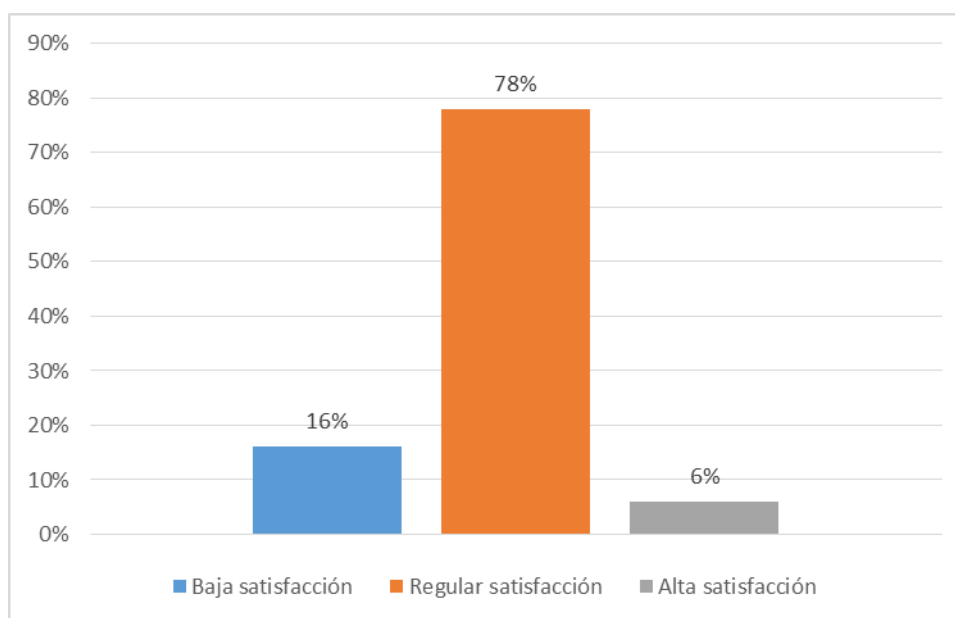
Dimensión: Relaciones interpersonales

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	2	13	16
Regular satisfacción	3	62	78
Alta satisfacción	4	5	6
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 8

Dimensión: Relaciones interpersonales



FUENTE: Tabla 8.

Interpretación

De la tabla 8 y gráfico 8, Dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 78% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 16% en un nivel de baja satisfacción y el 6% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 9

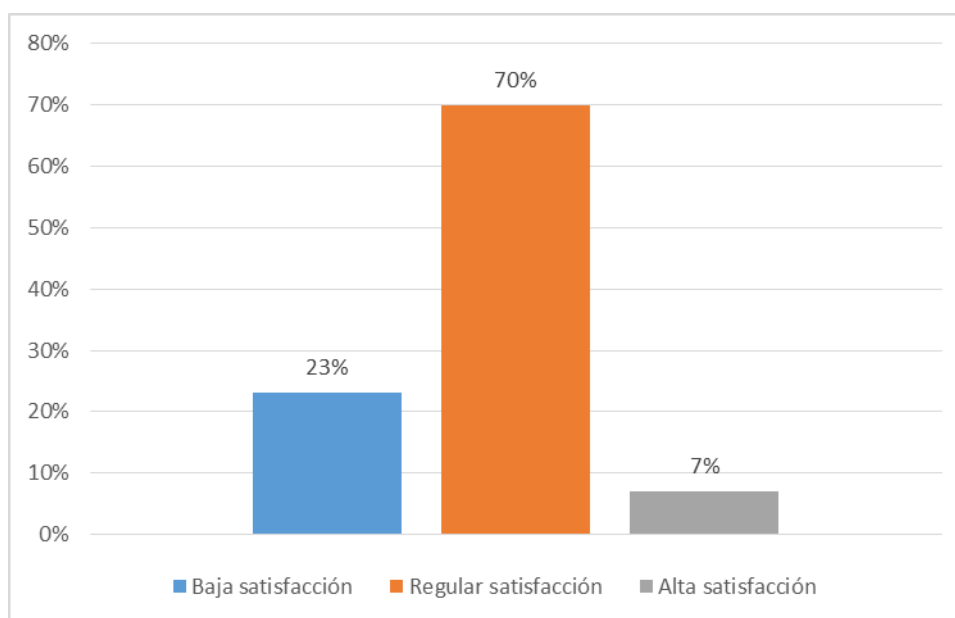
Dimensión: Motivación

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	3 a 4	18	23
Regular satisfacción	5	56	70
Alta satisfacción	6	6	7
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 9

Dimensión: Motivación



FUENTE: Tabla 9.

Interpretación

De la tabla 9 y gráfico 9, Dimensión motivación de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 70% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 23% en un nivel de baja satisfacción y el 7% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 10

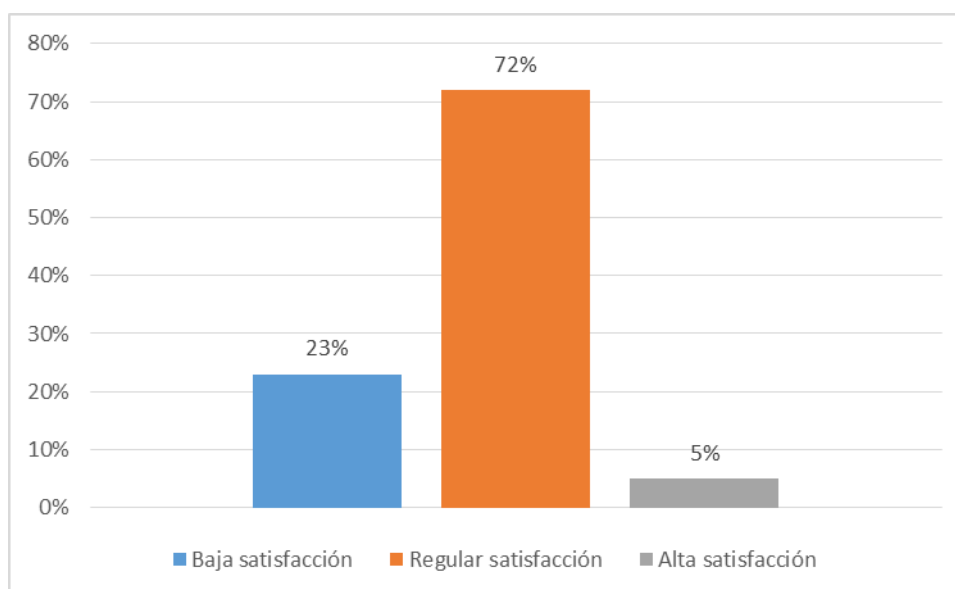
Dimensión: Dirección y políticas organizativas

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	6 a 8	18	23
Regular satisfacción	9 a 10	58	72
Alta satisfacción	11 a 12	4	5
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 10

Dimensión: Dirección y políticas organizativas



FUENTE: Tabla 10.

Interpretación

De la tabla 10 y gráfico 10, Dimensión dirección y políticas organizativas de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 72% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 23% en un nivel de baja satisfacción y el 5% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 11

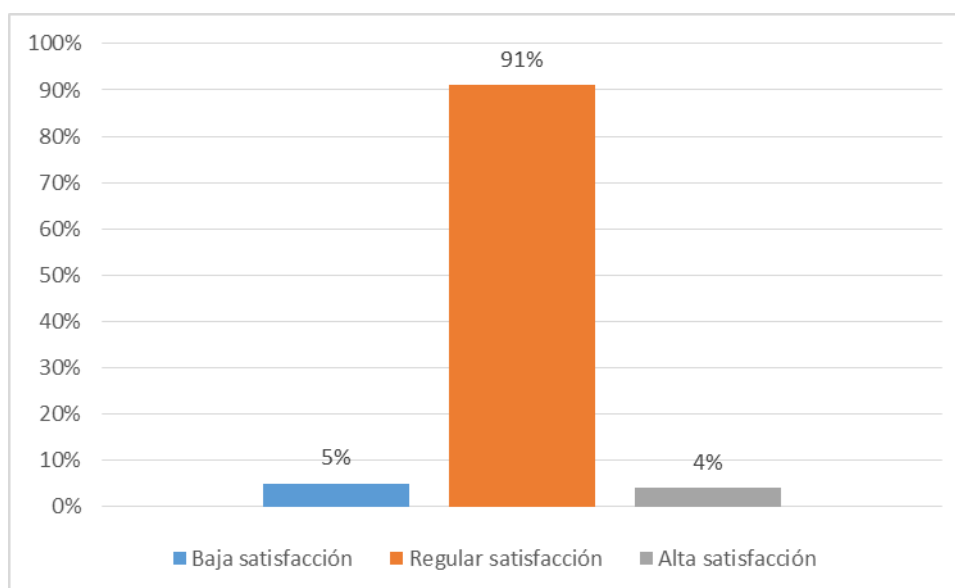
Variable satisfacción laboral

Nivel de satisfacción	Rango	f	%
Baja satisfacción	26 a 35	4	5
Regular satisfacción	36 a 43	73	91
Alta satisfacción	44 a 52	3	4
Total		80	100

FUENTE: Base de datos del cuestionario de satisfacción laboral aplicado a las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa.

Gráfico 11

Variable satisfacción laboral



FUENTE: Tabla 11.

Interpretación

De la tabla 11 y gráfico 11, variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 91% se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 5% en un nivel de baja satisfacción y el 4% restante en un nivel de alta satisfacción.

Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	.145	80	.000	.972	80	.076

FUENTE: Elaboración propia – SPSS v23.

Interpretación

De la tabla 12, *Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral*, se observa la población no se distribuye según la Ley Normal ya que la p asociada al contraste Kolmogorov-Smirnov (para poblaciones mayores a 50) 0.000 es menor al nivel de significancia de la tesis 0.05.

En conclusión, esta variable no tiene una distribución normal, por ende puede utilizarse para pruebas no paramétricas.

Tabla 13

Medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones y la variable satisfacción laboral

	EXCESO O PRESIÓN CON EL TRABAJO	SATISFACCIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO	RELACIONES ENTRE PROFESIONALES	TENSIÓN CON EL TRABAJO	RELACIONES INTERPERSONALES	MOTIVACIÓN	DIRECCIÓN Y POLÍTICAS ORGANIZATIVAS	SATISFACCIÓN LABORAL
Media	6.00	5.93	4.73	6.08	2.90	4.85	9.11	39.59
Mediana	6.00	6.00	5.00	6.00	3.00	5.00	9.00	40.00
Moda	6	6	5	6	3	5	9 ^a	41
Desviación estándar	.994	.965	.746	.823	.467	.530	1.091	2.348
Varianza	.987	.931	.556	.678	.218	.281	1.190	5.511
Coefficiente de variación (%)	16.56	16.29	15.79	13.55	16.09	10.93	11.97	5.93
Asimetría	.079	-.107	-.628	.417	-.353	-.152	-.709	-.197
Curtosis	-.175	-.324	.391	-.299	1.451	.327	.122	-.381
Rango	4	4	3	3	2	2	5	11
Mínimo	4	4	3	5	2	4	6	34
Máximo	8	8	6	8	4	6	11	45

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De la tabla 13, Medidas de tendencia central y dispersión, podemos observar que la media de la dimensión exceso o presión con el trabajo es de 6.00, de la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo es 5.93, de la dimensión relaciones entre profesionales es 4.73, de la dimensión tensión con el trabajo es 6.08, de la dimensión relaciones interpersonales es 2.90, de la dimensión motivación es 4.85, de la dimensión dirección y políticas organizativas es 9.11 y la variable satisfacción laboral tiene por media 39.59 puntos.

Respecto a la moda, el valor más constante en la dimensión exceso o presión con el trabajo es de 6.00, de la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo es 6.00, de la dimensión relaciones entre profesionales es 5.00, de la dimensión tensión con el trabajo es 6.00, de la dimensión relaciones interpersonales es 3.00, de la dimensión motivación es 5.00, de la dimensión dirección y políticas organizativas es 9.00 y la variable satisfacción laboral tiene por moda 41.00 puntos.

El coeficiente de determinación que nos ayuda a determinar si nuestra muestra es homogénea o heterogénea y el nivel de dispersión, sobre la dimensión exceso o presión con el trabajo es de 16.56%, de la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo es 16.29%, de la dimensión relaciones entre profesionales es 15.79%, de la dimensión relaciones interpersonales es 16.09% implicando que se tratan de altas dispersiones, definiéndose de esa manera muestras heterogéneas, mientras que la dimensión motivación es 10.93%, de la dimensión dirección y políticas organizativas es 11.97%, de la dimensión tensión con el trabajo es 13.55% y la variable satisfacción laboral tiene por coeficiente de variación 5.93% puntos en cuyos casos nos indican que se tratan de baja dispersión y nos define muestras homogéneas.

Respecto a la curtosis de nuestra variable cuyo valor es -0.381 nos indica que se trata de concentración mesocúrtica, es decir que se trata de una distribución que tiende a concentrarse alrededor de la media.

Respecto a la asimetría de nuestra variable cuyo valor es $-.197$ nos indica que es simétrica, es decir los valores tienden a ser equitativos a ambos lados de nuestra media.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones

- Según los resultados obtenidos en relación al objetivo general del estudio y la hipótesis de trabajo formulada, se evidencia que en consideración a las siete dimensiones, de la variable satisfacción laboral, se observa que, del total de las enfermeras del Hospital Goyeneche de Arequipa, el 91% se encuentran en un nivel regular de satisfacción.
- Se observa en los resultados de la dimensión exceso o presión en el trabajo de la variable satisfacción laboral, que el 64% enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 29% en un nivel de baja satisfacción y el 7% restante en un nivel de alta satisfacción.
- Se determina en los resultados de la dimensión satisfacción con el puesto de trabajo de la variable satisfacción laboral, que el 65% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 31% en un nivel de baja satisfacción y el 4% restante en un nivel de alta satisfacción.
- Se demuestra en los resultados de la dimensión de relaciones entre profesionales de la variable satisfacción laboral, que el 60% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 30% en un nivel de baja satisfacción y el 10% restante en un nivel de alta satisfacción.
- Se verifica en los resultados de la dimensión de tensión con el trabajo de la variable satisfacción laboral, que el 70% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 25% en un nivel de baja satisfacción y el 5% restante en un nivel de alta satisfacción.
- Se observa en los resultados de la dimensión de relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral, que el 78% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 16% en un nivel de baja satisfacción y el 6% restante en un nivel de alta satisfacción.

- Se determina en los resultados de la dimensión de motivación de la variable satisfacción laboral, que el 70% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 23% en un nivel de baja satisfacción y el 7% restante en un nivel de alta satisfacción.
- Se demuestra en los resultados de la dimensión de dirección y políticas organizativas de la variable satisfacción laboral, que el 72% de las enfermeras del Hospital Goyeneche se encuentran en un nivel regular de satisfacción, el 23% en un nivel de baja satisfacción y el 5% restante en un nivel de alta satisfacción.

Sugerencias

- Brindarle al personal de enfermería la oportunidad de asistir a congresos, cursos, talleres entre otros que permitan reforzar sus conocimientos y la adquisición de nuevas técnicas, permitiendo así el mejoramiento profesional, sin olvidar que la institución debe facilitarle al recurso humano la asistencia sin que deban recurrir al autofinanciamiento.
- Considerando los hallazgos, es necesario mejorar aspectos gerenciales como: comunicación, relaciones supervisor-subordinado, política de dirección y promover el aumento de las remuneraciones, entre otros, a fin de aumentar el nivel de satisfacción para minimizar el impacto que la insatisfacción puede tener sobre la salud de los trabajadores.
- Coordinación entre los diferentes departamentos al momento de la asignación de funciones al personal de enfermería, evitando así las excesivas tareas que no les permite cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Estimular al personal a través de un sistema de remuneración, incentivos, recompensas entre otros permitiendo el óptimo desempeño y con la adecuada motivación, influyendo en la calidad del servicio prestado.
- Fomentar en el servicio un sistema de recompensas que estimule la motivación en el recurso humano que labora en el departamento, conllevando así a la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias (1999) El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. 3era edición. Editorial Episteme.
- Arndt, C y Daderian, L (1980) Administración de enfermería. Teoría para la práctica con un enfoque de sistemas. 2da edición. Editorial Mosby Company. P 94, 207, 155, 133, 238, 232, 54,146, 287, 279, 246, 295.
- Blum y Taylor P. (1998) Los procesos administrativos. Editorial Monte Avila. Venezuela.
- Briseño C. (2005). Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público, Rev. Electrónica de Medicina intensiva Art especial N°30.vol 5 n° 4, (online) abril 2005 (Consultado 20/10/2009); pág. (1 a 6). Disponible: <http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI A030.htm>
- Chiavenato (1994). Administración de recursos humanos. México. Editorial Interamericana.
- Chiavenato, A (2000). Administración de recursos humanos. 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención–2012. [Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Pág. 25-26. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>.
- Davis y Newstrom, Myers (1999) Propuesta de políticas estratégicas de recursos humanos. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Dessler, Gary (1994) Administración estratégica. Editorial Trillas Caracas.
- Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile. [Citado 30 Octubre 2013]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci_arttext.

Gibson, D (1994). Planeación estratégica. Editorial Mc Graw Hill. Caracas Venezuela.

Guillen, W y Gil, F (1998). Administración por objetivos. Editorial Lithotip. Caracas Venezuela.

Hernández y col (2003). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. 3era edición. Caracas, Venezuela.

Herzberg, F (1966). Word and nature of man. Cleveland. Ed. The world publishing.

Laguna, J; Salinas C y col. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de atención médica. Salud pública de México. Volumen 36, N° 1.

Mc Clelland, David 1961). The achieving society New York. Ed. Von Nostrand Reinhold. Maslow, Abraham (1954). Personality in New York. Harper.

Mendoza y Zambrano (1999). Evaluación del desempeño de las enfermeras de atención directa y su satisfacción laboral en la ciudad hospitalaria "Dr. Enrique Tejera" de Valencia, Carabobo. Trabajo de grado.

Milla y Zambrano (1997). Evaluación del desempeño de las enfermeras de atención directa y la satisfacción laboral en el hospital "Plácido Daniel Rodríguez Rivero" de San Felipe, Yaracuy. Trabajo de grado.

Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Chiclayo – Perú. Pág. 8 Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf.

Robbins, S (1998). Teoría de Personal. Editorial Printex Hill-Panamericana. Caracas Venezuela.

Robbins, S (1999). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana C.A.

Rodríguez y col. (2002). Evaluación del desempeño del profesional de enfermería. Medellín. Colombia.

Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Pág.1-17-20.

Sierra Bravo, Restituto (1998). Técnicas de investigación social. Teoría y práctica. Editorial Paraninfa.

Sierra Bravo, Restituto (1999). El proceso de investigación. Editorial Mc-Graw Hill. Caracas Venezuela.

Stoner y Col. (1996). Administración. México. Editorial Interamericana. 6ta edición.

Vroom, Victor (1964). Word and motivation New York: John Wiley.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) lo que corresponde

1- CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS

Edad	Estado civil	Sexo
01 () 20-29	01 () soltero	01 () femenino
02 () 30-39	02 () casado	02 () masculino
03 () 40-49	03 () viudo	
04 () 50-59	04 () divorciado	
05 () 60 +		

2-CARACTERÍSTICA LABORAL:

Profesión	Antigüedad en el servicio
01 () medico	01 () menos de 1 año
02 () personal administrativo	02 () 1 a 10 años
03 () enfermeros	03 () 11 a 20 años
04 () servicios generales	04 () más de 21 años

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce los distintos aspectos de su trabajo

Responda con una (X) la pregunta correcta:

SI: satisfecho NO: no satisfecho POCO: mínimamente satisfecho

1-¿Estoy satisfecha con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

2-¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo, por más que no me corresponda?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

3-Al final de la jornada de un día de trabajo, aunque esté cansado ¿me siento satisfecho?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

4-¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

5-¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

6-Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

7-¿En mi trabajo en general me encuentro satisfecho?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

8-¿El sueldo que percibo es adecuado?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

9-¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

10-¿En general la relación con los pacientes me resulta gratificante?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

11-La relación con mi jefe o directivos ¿es cordial?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

12-¿Estoy satisfecho con el apoyo de los directivos?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

13¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

14¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales: médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

15- ¿Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

16-Ayudar a mis compañeros en mi rato libre ¿me produce satisfacción?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

17- ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

18-¿Estoy satisfecha con la relación con mis compañeros?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

19-¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

20- ¿Los directivos hacen esfuerzo por mantener informados oportunamente a los Trabajadores?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

21- ¿Estoy satisfecho con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

22-El trabajo en la institución ¿está bien organizado?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

23- La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

24-¿hay buena comunicación interna en la institución?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

25-¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

26-¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución?

Satisfecho () Mininamente satisfecho () No satisfecho ()

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA

I. DATOS

<u>Nombre de la Test –Escala:</u>	Satisfacción Laboral SL
<u>Autora</u>	Gladis Simón
<u>Administración</u>	Individual o colectiva
<u>Duración</u>	15 a 30 minutos aproximadamente
<u>Aplicación</u>	Personal en el lugar de trabajo (salud)
<u>Significación</u>	Nivel de percepción global de la satisfacción laboral y específico con relación a la:

- Exceso o presión en el trabajo
- satisfacción con el puesto de trabajo
- relaciones interpersonales
- tensión con el puesto de trabajo
- relaciones interprofesionales
- motivación
- dirección y políticas organizativas

II. CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO

- Perfil demográfico y familiar: variables (sexo, estado civil, edad).
- Característica laboral: a esta categoría le corresponde la variable perfil laboral.

El perfil laboral es definido como el conjunto de capacidades y competencias que identifican a una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión (profesión, antigüedad en el servicio).

- Dimensiones y determinantes: Exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensión con el puesto de trabajo, relaciones interprofesionales, dirección y políticas organizativas.
- La satisfacción laboral fue definida como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida, o grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actividad del trabajador frente a su propio trabajo (Locke ,1976).

ANEXO 3
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017?	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción laboral predominante en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de exceso o presión en el trabajo. ▪ Reconocer el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de satisfacción con el puesto de trabajo. ▪ Diagnosticar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de relación entre profesionales. ▪ Precisar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de tensión con el trabajo. ▪ Identificar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de relaciones interpersonales. ▪ Reconocer el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de motivación. ▪ Diagnosticar el nivel predominante de satisfacción laboral en la dimensión de dirección y políticas organizativas. 	Predomina el nivel regular de satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.	<p>Variable única Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exceso o presión en el trabajo ▪ Satisfacción con el puesto de trabajo ▪ Relación entre profesionales ▪ Tensión con el trabajo ▪ Relaciones interpersonales ▪ Motivación ▪ Dirección y políticas organizativas 	<p>Tipo de investigación La presente investigación fue del tipo descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación El diseño que se ha seleccionado es el diseño no experimental descriptivo cuyo diagrama es el siguiente</p> <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 5px auto; padding: 2px;">M - O</div> <p>Donde: M = Muestra O = Encuesta (observación)</p>	<p>Población La población estará representada por el total de enfermeras del hospital Goyeneche.</p> <p>Muestra La muestra para esta investigación fue al azar. Cuando todos los miembros de la población tienen igual oportunidad de aparecer en la muestra.</p>

