



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE POST-GRADO

**Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en
el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva
Gutiérrez-EsSalud Ica, 2010.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Julissa Irma Anaya Huamaní

LIMA – PERÚ
2010

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRURGICO DEL
HOSPITAL III FELIX TORREALVA GUTIERREZ-
EsSalud ICA – 2010”**

*A Dios por iluminar mi camino,
por darme fuerza y apoyo en
todo momento.*

*A mi mamá Julia con todo mi
amor, gracias por tu dedicación
y es un ejemplo de Una mujer
que se esfuerza para Salir
adelante sola en la vida.*

A mi papá Raúl, gracias por tu amor y por estar conmigo siempre aunque no estemos juntos físicamente.

A Julio y Mario por brindarme su paciencia y quitarles mi tiempo para lograr mi meta.

INDICE

	Pág.
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Presentación.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
A.-Planteamiento, Delimitación y Origen del Problema.....	1
B. Formulación del Problema.....	4
C. Justificación.....	4
D. Objetivos	4
E. Propósito.....	5
F. Marco teórico	
F.1. Antecedentes del Estudio.....	6
F.2. Base teórica.....	10
G .Definición operacional de términos.....	39
CAPÍTULO II. MATERIAL Y MÉTODO	
A. Nivel, tipo y método.....	40
B. Área de estudio.....	40
C. Población y muestra.....	41
D. Técnicas e instrumento.....	42
E. Plan de recolección de datos.....	42
F. Plan de Procesamiento, presentación, análisis e Interpretación de datos.....	43
G. Consideraciones éticas.....	43
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSION.....	44

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
A. Conclusiones.....	63
B. Recomendaciones.....	65
Referencias Bibliográficas.....	67
Bibliografía.....	72
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
1	Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de enfermería en el centro Quirúrgico del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Mayo. ICA – PERÚ 2010.	45
2	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su Horario de Trabajo del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo. ICA-PERÚ 2010.	48
3	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según sus recursos dotados del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ 2010.	51
4	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su protección para la salud del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ. 2010	54
5	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su participación y planificación de sus actividades del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo. ICA-PERÚ. 2010	57
6	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su capacitación del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ 2010.	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de enfermería en el centro Quirúrgico del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Mayo. ICA – PERÚ 2010.	46
2	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su Horario de Trabajo del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo. ICA-PERÚ 2010.	49
3	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según sus recursos dotados del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ 2010.	52
4	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su protección para la salud del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ. 2010	55
5	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su participación y planificación de sus actividades del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo. ICA-PERÚ. 2010	58
6	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su capacitación del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – Mayo. ICA-PERÚ 2010.	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título " Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de centro quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez Es Salud- Ica"; este trabajo fue realizado durante el mes de Mayo del 2010. Se originó basándose en las observaciones realizadas por la investigadora en los que apreció que el personal de enfermería tenía muchos inconvenientes para poder realizar su trabajo.

El personal de centro quirúrgico esta continuamente en las salas de operaciones con los pacientes en los tres turnos tanto en pacientes programados como los de emergencia tienen que tener todo el material quirúrgico y instrumental disponible para poder realizar las intervenciones quirúrgicas sin poner en riesgo a los pacientes.

El objetivo de la investigación fue determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud ICA

La investigación corresponde a un estudio aplicativo con enfoque cuantitativo; por la naturaleza del problema pertenece a un nivel aplicativo debido a que los resultados nos permitirán mejorar el nivel de satisfacción del personal de enfermería. El diseño de la investigación es de corte transversal debido a que estudiará la variable en un determinado periodo de tiempo.

Las conclusiones de la investigación son las siguientes:

- La mayoría del personal de enfermería del centro quirúrgico se encuentran satisfecho y medianamente satisfecho sobre su horario de trabajo, tendiente a insatisfecho. Esta apreciación es una información que nos indica que el personal trabaja con ciertas

limitaciones en su horario debido a que la mayoría del personal de enfermería se encuentran inconformes.

En cuanto a sus recursos dotados para el desarrollo se evidencia que la mitad de los encuestados se encuentran insatisfechos y solo un mínimo se encuentra satisfecho estas cifras son alarmantes ya que se debería contar con todo lo necesario para las intervenciones quirúrgicas.

- En relación a la protección de la salud se observa que la mitad del personal se encuentra medianamente satisfecho y solo un mínimo alarmante se encuentra satisfecho, esta cifra nos indica que no se encuentran bien protegidos para realizar su labor.
- En cuanto a su participación de la organización la mitad se encuentra medianamente satisfecho y también un mínimo se encuentra satisfecho y también nos indica que no tienen participación para la organización en su servicio.
- En relación a su capacitación la mayoría del personal de enfermería se encuentran insatisfechos y solo un mínimo muy alarmante se encuentra satisfecho, con estas cifras podemos decir que no hay capacitación para el personal ya que se necesita estar actualizado para brindar buena atención a los pacientes.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, Satisfacción laboral, Personal de enfermería.

PRESENTACIÓN

Uno de los pilares en los que se sustenta una institución es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implementar círculos de calidad, donde la Satisfacción Laboral es uno de los componentes más importantes dentro de las organizaciones donde la calidad es un elemento fundamental para su desarrollo. Porque es necesario potenciar los recursos humanos y materiales que la entidad posea a fin de crear estrategias necesarias donde puedan enmarcarse las expectativas, participaciones y necesidades de los trabajadores (1).

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (2).

El presente estudio "Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez - EsSalud ICA 2010", tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del centro quirúrgico del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez. Con el propósito de proporcionar información actualizada que permita diseñar acciones destinadas a que el potencial humano se sienta motivado y tenga mejores expectativas laborales ya que atendemos a seres humanos y de esta manera repercutirá en la satisfacción del personal de enfermería, logrando así el reconocimiento social de la profesión y mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Consta de Capítulo I. El problema, el cual contiene el planteamiento, delimitación y origen del problema, formulación del problema, justificación, objetivos, propósito, antecedentes del estudio, base teórica y definición operacional de términos.

Capítulo II: Material y Método en el cual se expone el nivel, tipo y método, población, descripción del área, técnica, e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas.

Capítulo III se presenta los resultados y discusión, sobre la base del análisis temático.

Capítulo IV se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, bibliografía, anexos y gráficos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

A. PLANTEAMIENTO, DELIMITACIÓN Y ORIGEN DEL PROBLEMA:

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en la actualidad, se reconoce la importancia de la inversión en capital humano para elevar la productividad y la competitividad internacional y se ha profundizado la democracia por medio de una mayor integración y cohesión social, a lo que contribuye la protección social y laboral. Finalmente, han surgido iniciativas tripartitas derivadas del diálogo entre actores sociales (empleadores y trabajadores) que se proponen enfrentar la crisis evitando que los costos del ajuste caigan desproporcionadamente sobre los trabajadores en términos de desempleo, disminución de las remuneraciones y pérdida de otros derechos laborales(3).

La satisfacción resume la calidad de vida de un individuo y está relacionada con algunas variables como la autoestima y la depresión (4). En las instituciones de salud, el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios de calidad y

este se relaciona estrechamente con el trato del personal (5), numerosos estudios demuestran que la gran mayoría que trabaja en hospitales no se encuentran satisfechas en su entorno laboral, ellas piensan que tienen un escaso control sobre su entorno y se sienten que no son valoradas por el trabajo que realizan (6). Un ambiente laboral inadecuado puede convertirse en una fuente de estrés, impactar negativamente en la satisfacción y desempeño laboral de un Individuo, ya que una persona bajo condiciones de insatisfacción y problemas familiares, disminuye su capacidad de rendimiento (7).

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para la institución, pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales, que contribuyen a la satisfacción de sus necesidades (8). Si bien es cierto que la calidad de vida en el trabajo no es condición suficiente para la atención de excelencia, es al menos una condición necesaria (9). Existen factores estadísticamente asociados con la satisfacción que comprenden los siguientes; Turno de trabajo: parece que el turno de mañana es el que se sienten más satisfechos, creen que tienen más posibilidades de promoción, Condiciones físicas del lugar de trabajo, Posibilidades de cambio de actividad, Relaciones con sus compañeros de la misma y diferente categoría, Compatibilidad con el horario con la vida personal, Oportunidad de formación y Sentirse integrado en el equipo de trabajo, sentirse respaldado y valorado por sus superiores y valorado por el resto de los compañeros, influye positivamente en la satisfacción (10).

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo (11)

La enfermera que labora en el centro quirúrgico, tiene un rol preponderante en la atención directa a los pacientes, tanto en el aspecto físico, psíquico y emocional. De ahí que es necesario que cuente con un ambiente óptimo con condiciones laborales estables, ya que esta podría influir en la calidad de atención a los pacientes.

En nuestra realidad, el personal de enfermería enfrenta diversas situaciones en su trabajo, en lo que respecta al trato, condiciones de trabajo, infraestructura, etc. Al interactuar con ellos es frecuente escuchar: " No hay reconocimiento a la labor que realizamos", " no tenemos suficiente material quirúrgico e instrumental para poder realizar nuestro trabajo", "la infraestructura no es la adecuada para desarrollar nuestro trabajo, "no hay programas de capacitación, que nos permita mejorar ", " nuestro rol de trabajo no sale con anticipación para poder planificarnos", " no contamos con medidas para proteger nuestra salud", "no hay reconocimiento a mi labor," " no hay capacitación en el área", entre otras expresiones.

B. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se ha creído conveniente realizar el estudio sobre:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III “Félix Torrealva Gutiérrez” EsSalud –ICA 2010?

C. JUSTIFICACIÓN

En las instituciones de salud el potencial humano constituye el factor o el recurso más importante en el cuidado de la salud. Por lo que para que su desempeño sea óptimo y se sienta satisfecho debe contar con condiciones y ambiente laboral que contribuya a trabajar con entusiasmo y sensación de bienestar. Por lo que la enfermera que labora en centro quirúrgico cumple un rol importante y debe contar con todo el ambiente que le presente no solo desempeñar extremadamente sus actividades para lo cual ha sido enfrentada, sino que también debe experimentar satisfacción laboral, logrando así el reconocimiento social de la profesión, y de los usuarios.

D. OBJETIVOS

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud – ICA.

ESPECIFICOS

- Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el centro quirúrgico en la dimensión horario de trabajo.
- Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el centro quirúrgico en la dimensión recursos dotados para el desarrollo de su trabajo.
- Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el centro quirúrgico en la dimensión protección de su salud en el desarrollo de sus actividades.
- Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el centro quirúrgico en la dimensión participación de la organización y planificación de sus actividades en el servicio.
- Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el centro quirúrgico en la dimensión capacitación brindada por la institución.

E. PROPOSITO

Los resultados del estudio están orientados a proporcionar información actualizada a la institución y jefatura de enfermería a fin de que permita tomar acciones destinadas a que el potencial humano de sienta motivada y tengan mejores expectativas laborales ya que atendemos a seres humanos y de esta manera repercutirá en la satisfacción del personal de enfermería.

F. MARCO TEORICO

F.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A continuación se presentan algunos estudios relacionados al tema de estudio así tenemos:

A nivel Internacional:

Carlos Edmundo Briceño y otros, en Argentina, el 2005, realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público". Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de enfermería en un hospital público. El método fue prospectivo de corte transversal. La muestra fue de 50 enfermeros de una sola institución de la provincia de Tucumán, Argentina en el Hospital Ángel C Padilla. El instrumento fue un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral. La conclusión a la que llegaron entre otros fue:

"las enfermeras se encuentran más satisfechas desde el punto laboral con las variables supervisión, trabajo en sí y oportunidad de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y beneficios del lugar de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones".(12)

Judith Ponce-Gómez, Hortensia Reyes-Morales, Gandhi Ponce-Gómez, el 2006, en México, realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad". Con el objetivo de describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermeras. El método fue descriptivo exploratorio y transversal. La muestra para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se

realizó al azar, en los tres turnos. Se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), y la técnica fue la encuesta. La conclusión a la que llegaron entre otros fue:

“la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente” (13).

Beatriz Fernández Iarraguibel y Tatiana Paravic Klijn, en Chile, el 2003 realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral en enfermera 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, subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y su vida personal. Las conclusiones a la que llegaron entre otras fue:

“Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo 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". (14)

Edna Jiménez Peláez, Esperanza Pérez Martínez, en 1999, en Chile realizaron un estudio titulado "Satisfacción laboral de la enfermera". El Objetivo fue determinar la satisfacción laboral de la enfermera general. El método fue descriptivo y prospectivo. La muestra fue de 58 Enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones a la que llegaron entre otras fue:

"En los tres turnos el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Departamento de Medicina interna fue igual al de las enfermeras de Urgencias". (15)

A NIVEL NACIONAL

Doris Flores Albornoz, Roxana Guerrero Cruz, Ysela Saavedra, en Perú, el 2006, realizaron un estudio titulado "relación entre motivación y Satisfacción laboral de la enfermera asistencial". El objetivo fue determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales del servicio de emergencia del Hospital EsSalud Guillermo Almenara Irigoyen. La muestra estuvo conformada por 43 profesionales de enfermería del servicio de emergencias. El instrumento fue el cuestionario. Las conclusiones a la que llegaron entre otras fue:

Los profesionales de enfermería incluidos en este estudio, como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales) inadecuados, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral (16)

Rosa Dios Silva, Grey Manrique Santur, el 2005, en Perú, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral relacionado con los Factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería”, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I “José Alfredo Mendoza Olavarría”. El método fue descriptivo, de corte transversal prospectivo. La población fue de 38 profesionales de enfermería. El instrumento fue un formulario tipo escala de Likert. Las conclusiones a la que llegaron entre otras fue:

“la satisfacción general de los profesionales de enfermería se encuentra en el nivel medio y también revelaron que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportan una mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasiona mayor descontento en los profesionales” (17)

Amalia Loli, en 1998, en Lima-Perú, realizó un estudio titulado “Ambiente Laboral y Condiciones de Salud de las Enfermeras en los Hospitales de las Fuerzas Armadas, EsSalud y Clínicas Particulares de Lima Metropolitana”. El objetivo fue conocer y comparar las características del ambiente laboral (AL) y las condiciones de salud (CS) según la opinión de las enfermeras en tres estamentos de salud (ES). El método fue cuanti-cualitativo, descriptivo-comparativo y corte transversal. La muestra fue determinada según el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, seleccionándose 271 enfermeras. La técnica fue la encuesta y la entrevista; y el instrumento fue un cuestionario estructurado. Las conclusiones a la que llegaron entre otras fue:

“Existen diferencias significativas con respecto al Ambiente Laboral para las enfermeras de los tres Estamentos de Salud. No existen diferencias significativas en las Condiciones de Salud de las enfermeras en los hospitales de las FFAA, EsSalud y clínicas particulares de Lima Metropolitana”. (18)

Luego de revisar los trabajos de investigación se puede evidenciar que existen algunos estudios en relación al tema, los mismos que han servido de un gran aporte al presente estudio, ya que se quiere aplicar estrategias para contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería.

F. 2 BASE TEORICA

- **SATISFACCIÓN**

En su ámbito más común, es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado.

Satisfacción en su ámbito más general es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud y/o sufrimiento. No obstante, dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es la de establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posible, el

hombre siempre tenderá a ir buscando mejores maneras de estar satisfechos, por lo que en su naturaleza está estar constantemente inquieto y en constante expectativa de peligro por perder la poca o mucha satisfacción que esté experimentando en su presente, comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene.

La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la satisfacción plena, solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo mínimo el mayor tiempo posible. Cuando la parte racional ha registrado por varias veces el ciclo satisfacción - estado de plenitud y marca el objetivo de conseguir ese estado de forma indefinida con el mínimo esfuerzo posible. Es entonces cuando se necesitará de la consecución del estímulo adecuado para activar la motivación que nos permitirá emplear la energía para movernos. En ocasiones la parte racional puede entrar en conflicto: Si empleo energía pierdo el estado preferente; pero puedo obtener aun más opciones para sostener dicho estado, si actúo. Cuando ese ciclo se ha realizado por muchas veces, se puede entrar en un estado de apatía, pues la parte racional puede llegar a la conclusión de que el esfuerzo invertido no merece la pena, sobre todo si hemos fracasado muchas veces o cuando nos hemos acostumbrado a que alguien se moleste por nosotros y en un momento dado ya no lo tenemos a mano, o no lo logramos convencer.

No obstante, la mente que se retroalimenta con el beneficio ajeno establece una excepción a esta regla; a eso lo solemos llamar amor, y por conclusión, se establece que el amor es necesario para entender y sostener la felicidad plena (19).

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...
- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y ausentismo, rotación, retrasos...

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (20)

Las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados es uno de los factores, supuestamente decisivos de la producción.

Por encima de las características ideológicas, frente a estas suposiciones se impone un hecho verificable en muchas circunstancias y en todas partes, este hecho es el siguiente: “Los trabajadores

satisfechos rinden más son más eficientes que los trabajadores insatisfechos”.

El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que se conoce como eficiencia; de la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o insatisfacción, depende en gran parte el que su rendimiento sea creciente y eficiente.

Por el contrario, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, sin posibilidades de crecer profesionalmente son aquellos que rinden menos; es decir son menos productivos incluso conflictivos.

Otro argumento de la importancia de la satisfacción laboral es el efecto secundario que produce en la sociedad en su conjunto. Cuando los trabajadores están contentos en su trabajo, su vida personal mejora y adoptan una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos. Por otra parte, si está insatisfecho traslada su actitud negativa a su familia.

Herzberg, identificó tres tipos diferentes de satisfacción laboral:

En primer lugar existen elementos intrínsecos de satisfacción que provienen de dos fuentes: el placer que surge de participara en una tarea (placer de función) y la sensación de realización que se experimenta al alcanzar los modelos sociales de éxito y la realización personal de poder alcanzar objetivos por el propio esfuerzo.

En segundo lugar, hay factores concomitantes de satisfacción que están relacionados con las condiciones físicas y psicológicas del trabajo; estas incluirán trabajar en una planta limpia y airada, obtener muchos beneficios adicionales, disfrutar con compañeros de trabajo

afines, estar empleado en una empresa preocupada por el bienestar de sus trabajadores, entre otros.

En tercer lugar, hay satisfacciones extrínsecas que constituyen las recompensas concretas del trabajo, por ejemplo los salarios y las bonificaciones (21).

La satisfacción laboral, Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (22)

HORARIO DE TRABAJO

La duración habitual de una jornada de trabajo sigue siendo de 8 horas, aunque son muchos los profesionales que dedican más tiempo por exceso de tareas. En cualquier caso, la empresa está en la obligación de estipular el horario de entrada y salida del lugar de trabajo, así como determinar las horas de descanso y los turnos horarios que se deben cumplir.

Sin embargo, no siempre los trabajadores encuentran un empleo en el que saben a qué hora empieza y a qué hora termina su jornada, ya sea por la política de la empresa o por la profesión de la que se trate. Así se dan los casos de horarios flexibles, que contemplan frecuentemente un tiempo de prestación diaria de trabajo que puede comprender la eliminación de las normas relativas a la puntualidad, la eliminación de las correspondientes consecuencias jurídicas y la auto organización del tiempo del trabajo diario por parte del propio empleado, con la existencia de ciertos límites a tal capacidad.

La definición de horario flexible es por tanto muy amplia y genérica. Un término más preciso es el de horario fijo variable, modalidad caracterizada por el ofrecimiento del empresario de una pluralidad de horarios, de entre los cuales el trabajador elige libremente el que más le convenga. Dicho horario se convierte desde entonces en obligatorio para él.

Otro tipo de horario es el llamado flotante, en el cual el trabajador elige el momento de entrada al puesto de trabajo dentro de un margen preestablecido para ello. A partir de su hora de entrada, debe mantenerse en su puesto el mínimo de horas fijadas como jornada diaria. Por último, en la modalidad de horario libre, el empleado administra y gestiona su tiempo de trabajo, cumpliendo los resultados que la organización espera de él en todo momento.

Pero, como hemos dicho, cada vez es más habitual que los profesionales realicen horas extraordinarias. Éstas son voluntarias, salvo si se ha pactado lo contrario en el convenio colectivo o en el contrato individual, en cuyo caso son obligatorias siempre que se enmarquen dentro de los límites (23).

Sin embargo para el profesional de enfermería según la ley del enfermero en el Capítulo VI, artículo 17, de jornada laboral; manifiesta que tendrá una duración máxima de 36 horas semanales y su equivalencia es de 150 horas mensuales incluyendo guardias nocturnas (24).

RECURSOS DOTADOS:

RECURSOS

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

1. Recursos Materiales:

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- a. Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas , etc. (empresa)
- b. Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto)

2. Recursos Técnicos:

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- a. Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- b. Fórmulas, patentes, marcas, etc.

3. Recursos Humanos:

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- a. Posibilidad de desarrollo.
- b. Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- c. Sentimientos
- d. Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

4. Recursos Financieros:

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- a. Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- b. Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

En el capítulo III, artículo 9 refiere que el profesional de enfermería debe contar con los recursos materiales y equipamientos necesarios y adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad (25).

PROTECCIÓN EN LA SALUD

La salud, un componente principal del bienestar es el estado de la persona humana como expresión dinámica del equilibrio de lo biológico, Psicosocial y ecológico, por lo tanto el término salud es integral, no es solo la ausencia de enfermedad.

La salud es un factor importante del desarrollo económico y social, es responsabilidad de todos y constituye el elemento indispensable en el desarrollo de la persona, familia, la sociedad y la nación.

De acuerdo con la OMS, el concepto de salud ocupacional expresa “ tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre al trabajo(26).

La salud de los trabajadores reposa en la aplicación de las normas y reglamentos que deben adoptarse en higiene y seguridad para controlar en forma efectiva los agentes nocivos y desarrollar procedimientos de prevención y control según los factores de riesgo presentes y potenciales.

Los principales riesgos profesionales para la salud son:

- Agentes Infecciosos; las enfermedades más frecuentes son las infecciones, particularmente debidas al virus de la hepatitis B y la tuberculosis. La hepatitis B suele transmitirse por la sangre y

penetrar en la persona expuesta a través de una erosión en la piel, a menudo un pinchazo de aguja accidental.

Este accidente constituye también un riesgo para el SIDA, cuando se manipula sangre de un enfermo o portador sano.

En el año 1984 se produjo el primer caso documentado declarado de transmisión de VIH post-exposición ocupacional en una enfermera Británica

-Productos químicos; medicamentos, anestésicos (óxido nitroso, Halotanos), antisépticos (óxido de etileno, Formaldehído).

* Anestésicos.- El riesgo profesional que se atribuye a los anestésicos, es que pueden producir narcosis.

Se sabe que el Halotano produce graves lesiones hepáticas en un pequeño número de personas sensibles.

*Antisépticos.- Han suscitado un notable interés en los últimos años por sus posibles efectos sobre la salud de los usuarios:

El óxido de etileno, su poder citotóxico es considerable. Pruebas experimentales han revelado lesiones cromosómicas y reducción del número de espermatozoides en monos, un aumento de la tasa de leucemia en función de las dosis en la rata y lesiones cromosómicas en cultivos aislados de linfocitos humanos.

Formaldehído.- Producto utilizado en establecimientos sanitarios como antiséptico y fijador de tejidos. Las pruebas de toxicidad se limitan casi exclusivamente a los efectos agudos, como son la irritación de membranas mucosas de la nariz, boca y ojos, produciendo

síntomas de malestar ya en concentraciones de solo 0.1 a 3 p.p.m informes médicos sugieren que quizá también causen asma.

El formaldehído produce dermatitis en los hospitales.

Los antisépticos, los productos citotóxico y, por definición, todos los medicamentos producen efectos biológicos, todos estos agentes químicos pueden producir una gran diversidad de efectos irritantes alérgicos, tóxicos e incluso cancerígenos (27).

Los riesgos de salud de quienes trabajan en hospitales constituyen un tema que cada vez cobra mayor importancia. Existen estudios que demuestran la existencia de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales que de modo abierto o encubierto afectan a los profesionales que prestan servicios de salud.

Los riesgos biológicos causados por organismos vivos, generalmente microscópicos, plantean serios peligros. La epidemia del SIDA y la hepatitis B han influenciado la práctica médica y asistencial y se les considera un problema de exposición laboral por el posible contacto con los virus a través del trato directo con pacientes y por la manipulación de fluidos corporales contaminados.

El riesgo de adquirir el virus del SIDA en el ambiente de trabajo es de 0,5 a 0,7% por manipulación inadecuada de fluidos o por pinchazos con material contaminado. La hepatitis B es la más frecuente de las enfermedades infecciosas de origen profesional y la probabilidad de adquirirla accidentalmente es tres veces mayor que la del SIDA. Por eso es importante proteger al personal de salud y hacer hincapié en las normas de bioseguridad, sin detrimento de la atención que merece el paciente.

La prevención de la tuberculosis en el personal de hospitales exige un control riguroso de las enfermeras, laboratoristas y médicos antes, durante y después de la contratación del personal, mediante exámenes médicos de detección, radiografías torácicas, y verificación del estado de inmunidad con la prueba de tuberculina y la vacuna BCG.

Los riesgos químicos juegan un papel importante en los servicios de hospitalización, ya que el personal puede absorber sustancias químicas durante su manejo o por mantenerse cerca de ellos. Los gases anestésicos, antisépticos, reactivos citotóxicos, medicamentos y preparados farmacéuticos provocan efectos biológicos en el trabajador, dependiendo de la concentración, manipulación, exposición, susceptibilidad del trabajador, el agente y la práctica de protección adoptada por el personal.

Los riesgos físicos más conocidos entre los trabajadores de salud son la radiación ionizante, la exposición al ruido, temperatura y la electricidad. Las radiaciones ionizantes más comunes son los rayos X y los elementos radiactivos de los departamentos de radiología, radioterapia, laboratorios clínicos, dentales y sala de operaciones. En cuanto al ruido, los trabajadores de salud más expuestos son los odontólogos, cirujanos máxilo faciales, cirujanos de ortopedia, traumatología y otorrinolaringología, y bacteriólogos.

Los riesgos ergonómicos se manifiestan en desgaste y daños debido a sobrecargas o posturas incorrectas en el trabajo. El levantar a los pacientes constituye un importante problema para el personal de enfermería, quienes presentan una tasa relativamente alta de dorsalgias, síntomas neurológicos y algias de esfuerzos.

Los riesgos psicosociales pueden presentarse por el ambiente físico del trabajo, factores propios de la tarea, organización de los horarios,

cambios tecnológicos, estructura jerárquica rígida y relaciones humanas e interprofesionales (28).

En la ley del enfermero, capítulo III, artículo 9, refiere que se debe contar con ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física. Mental e integridad personal

PARTICIPACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

ORGANIZACION

El concepto de organización del trabajo abarca distintos niveles de la realidad laboral: en el nivel macro se sitúa el marco normativo en materia de empleo y condiciones de trabajo e instituciones representativas de los trabajadores. En el siguiente nivel, las empresas como red de diferentes sectores que emplean a trabajadores

Y por último las condiciones de trabajo en el lugar de trabajo las exigencias de la organización aspecto este último que es el que se analiza a través de la encuesta de condiciones

Las variables que se analizan como componentes de la organización del trabajo son:

- El estatus del puesto, como conocimientos requeridos para desempeñarla tarea y las oportunidades de aplicar sus conocimientos y capacidades.
- La autonomía o capacidad para modificar distintos aspectos de su trabajo
- Las posibilidades de promocionar dentro de la empresa
- La participación en distintos aspectos de su trabajo
- El tiempo de trabajo. (29)

PLANIFICACIÓN

Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Además los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; (2) los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados (3) pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación, los elevados gastos que implica, entre otros.

Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro). Todo plan tiene tres características: primero, debe referirse al futuro, segundo, debe indicar acciones, tercero, existe un elemento de causalidad personal u organizacional: futurismo, acción y causalidad personal u organizacional son elementos

necesarios de todo plan. Se trata de construir un futuro deseado, no de adivinarlo (30).

CAPACITACIÓN

En un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. La capacitación mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual. A continuación se presentan algunos conceptos sobre Capacitación de personal: La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo." (Gary Dessler, 1998) Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo." (Aquino y otros, 1997).

La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño

compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.”

Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.”

OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.

- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

IMPORTANCIA DE CAPACITACION

La importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

a) Productividad

Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

b) Calidad

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

- c) Planeación de los Recursos Humanos
Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.

- d) Salud y seguridad
Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

- e) Dimensión psicológica
La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

- f) Desarrollo personal
No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal.

- g) Prevención de la obsolescencia
La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores de los avances en sus campos laborales respectivos, en este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los

riesgos del cambio tecnológico. Las capacidades individuales están siendo transformadas en capacidades de la organización. Los gerentes y profesionales de Recursos Humanos deberán desarrollar constantemente las capacidades necesarias para el éxito. Por lo tanto, es necesario redefinir las capacidades de la organización, que podríamos denominar "ADN de la competitividad", para dar sustento a integrar las capacidades individuales

h) Supervivencia

La capacitación bien administrada, influye en la eficiencia de las organizaciones, por que se representa de manera directa en los subsistemas, (tecnología, administrativo, y el social-humano).

La preocupación fundamental de cualquier empresario es el crecimiento y la consolidación de su negocio o, por lo menos su supervivencia (31).

En la ley del enfermero refiere en el capítulo V, artículo 15, manifiesta que deberá ser capacitada por su centro laboral con el creditaje académico por año, necesario para su certificación y recertificación.

TEORIA DE HERZBERG

Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo, se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

- Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal.
- Factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Las teorías de la motivación expuestas por Maslow y Herzberg son muy relativas. Algunas investigaciones recientes presentan resultados que ponen en duda su validez. La contribución de las teorías puede resumirse en:

- los individuos pueden verse como poseedores de necesidades o motivos generalizados. Estas necesidades pueden ser distribuidas en una jerarquía que va de las necesidades fisiológicas y de seguridad a las necesidades de autorrealización;
- estas necesidades y motivos pueden entenderse como una influencia directa sobre el comportamiento;
- el comportamiento se explica, entonces, a partir de una necesidad o motivo él se basa;
- existe un conflicto básico entre las necesidades de los individuos y los objetivos de organizaciones;

- este conflicto se resuelve no mediante técnicas de relaciones humanas sino mediante cambios en la estructura organizacional;
- la mejor forma de organización es aquella que busca optimizar la satisfacción de necesidades individuales y organizacionales a través de los siguientes medios: estímulo, a la formación de grupos de trabajo estables y de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones; buena comunicación y supervisión clara; estructuras no burocráticas que funcionan mas por la fijación de objetos que a través de la jerarquía de autoridad.

Los factores de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social.

Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización (32).

Esta teoría es el resultado de investigaciones clásicas que han sido replicadas por diferentes autores con los mismos resultados. Frederick Herzberg quien formuló esta teoría, pensaba que la relación entre la persona y su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede determinar el éxito o el fracaso de la persona.

Herzberg, Mausner y Synderman agruparon en categorías AD HOC las historias (incidentes críticos) relación con una muestra de ingenieros y contadores a quienes se les había pedido recordar un momento en el que se sintieron especialmente bien en su puesto, y un momento en que se sintieron especialmente mal. Un análisis de frecuencias en el agregado de historias reveló que aquellos incidentes de trabajo donde

la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logros, el avance profesional, el reconocimiento, habrían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas, mientras que los incidentes donde el rol causal era jugado por la paga, la política de la organización, la supervisión, las relaciones interpersonales habían sido recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas. Este hallazgo llevó a Herzberg y Col. a la conclusión de que hay causas diferentes para la satisfacción con el puesto y para la insatisfacción con el puesto. La insatisfacción estaría asociada con los factores extrínsecos del puesto (paga, condiciones físicas y supervisión). El deterioro de estos factores causaría insatisfacción con el puesto, y su mejoramiento tendría el potencial de llevar al trabajador a un estado de no insatisfacción con el puesto. Ej.: un aumento de sueldo eliminaría tal insatisfacción. Los factores extrínsecos, sin embargo actuarían de modo análogo al de los principios de la higiene médica, removiendo impedimentos para el desarrollo de actitudes positivas hacia el puesto pero sin capacidad propia para crear tales actitudes positivas.

Según la Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, hay dos factores que influyen en la gente; La Satisfacción y el crecimiento psicológico son factores resultantes de los factores de la motivación. El descontento es un resultado de los factores de higiene. Herzberg desarrolló esta teoría de la motivación durante su investigación con 200 contadores e ingenieros en los E.E. U.U.

TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

-La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.

-La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal (32).

LOS DOS FACTORES EN LA TEORIA

Los factores de higiene o Factores Extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera de las personas, son necesarios para asegurar que un empleado no este descontento. No causan niveles de motivación más altos, pero sin ellos habrá descontento. Destaca también que los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores son pésimos provocan insatisfacción (32).

FACTORES TIPICOS DE LA HIGIENE O EXTRINSICOS. (de Insatisfacción como se siente el individuo en relación con su empresa)

- **Condiciones de trabajo:** El medio ambiente en que trabajan las personas tiene un efecto tremendo en su nivel de orgullo para ellos y para el trabajo que están haciendo. Hacer todo lo posible para

mantener su equipo y las instalaciones hasta la fecha. Hacinaamiento incluso una silla de Niza puede hacer un mundo de diferencia a la psique de un individuo. Además, si es posible, evitar y permitir a cada empleado su propio espacio personal, ya sea en un escritorio, un armario, o incluso sólo un cajón. Si usted ha colocado a sus empleados en cercanía con el espacio personal poco o nada, no se sorprenda de que hay tensión entre ellos.

Antes de pasar a los motivadores, se debe recordar que no se puede descuidar la higiene de los factores discutidos anteriormente. Para ello sería buscar problemas en más de una forma. En primer lugar, los empleados serían generalmente infeliz, y esto sería evidente para los pacientes. En segundo lugar, los empleados trabajan duro, que pueden encontrar trabajo en otros lugares, se irán, mientras que sus empleados mediocres se quedarían y el compromiso de éxito de su práctica. Así que se ocupan de cuestiones de higiene primero, y luego pasar a las motivaciones.

- **Administración de empresas:** Políticas de una organización puede ser una gran fuente de frustración para los trabajadores si las políticas no son claras o innecesario, o si no todo el mundo está obligado a seguirlos. Aunque los empleados no se sientan un gran sentido de la motivación o la satisfacción debido a sus políticas, puede disminuir la insatisfacción en este ámbito, se debe asegurar que las políticas sean justas y aplicables por igual a todos. Además, hacer copias impresas de sus políticas y procedimientos de manual de fácil acceso para todos los miembros del personal.
- **Relaciones con la supervisión:** Para disminuir la insatisfacción en este ámbito, debe comenzar por la toma de decisiones

prudentes cuando se designa a alguien para el papel de supervisor. Tener en cuenta que los buenos empleados no siempre hacen buenos supervisores. El papel del supervisor es extremadamente difícil. Se requiere capacidad de liderazgo y la capacidad de tratar a todos los empleados de manera justa. Se debe enseñar a sus supervisores para el uso de retroalimentación positiva siempre que sea posible y debe establecer un conjunto de medios de evaluación de los empleados y la retroalimentación para que nadie se sienta señalado.

SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y PRODUCCIÓN

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación (33).

CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN – INSATISFACCIÓN LABORAL:

Keith y Newstrom (1991) refieren que existe cuatro consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral:

- **SATISFACCIÓN Y ACTUACIÓN**
 Los trabajadores que están satisfechos estarán más motivados y serán más productivos que los trabajadores insatisfechos. Si esta suposición fuera cierta implicaría que una organización puede mejorar su productividad proporcionando a los trabajadores condiciones de trabajo agradables, salario justo, supervisores considerados y una cantidad suficiente de recompensas.
- **INSATISFACCIÓN Y RETIRO**
 Es probable que los trabajadores que se encuentran insatisfechos se mantengan alejados de su trabajo o enuncien a este. Otra forma de conductas de retiro es el alcoholismo y la drogadicción relacionados con la insatisfacción con el puesto.
- **INSATISFACCIÓN Y AGRESIÓN:**
 La frustración que acompaña a la insatisfacción del puesto puede llevar a una conducta agresiva más que al retiro. La agresión puede tomar la forma de sabotaje, errores deliberados y actividades sindicales limitantes, tales como: huelgas locales, quejas excesivas. La agresión puede desplazarse también a otros grupos, tales como: los compañeros de trabajo o la familia. Cuando los actos agresivos interfieren la cooperación y el trabajo en equipo; pueden resultar más costosos para la organización.
- **SATISFACCIÓN Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL:**
 Las actitudes en el puesto afectan la eficiencia organizacional al grado en que influyen sobre la rotación del personal, el ausentismo, las huelgas, quejas, sabotajes, robos, etc. Los trabajadores satisfechos tienden a vivir más largo tiempo, exhiben una mejor salud mental y física, aprenden más rápidamente las nuevas tareas y tienen menos accidentes en el trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas. Desde 1950 la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud comparten definiciones comunes.

La razón para establecer buenos estándares de salud y seguridad en el sitio de trabajo suelen ser los siguientes

- **Morales:** Un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral.
- **Económicas:** Muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el estado, por el costo del pago del seguro social para los discapacitados y del tratamiento médico, y la disminución de la fuerza laboral. Las organizaciones también pueden sufrir desventajas económicas, tales como los costos burocráticos, la disminución de la producción, y la pérdida de la imagen positivamente los restantes empleados, los consumidores y el público en general.
- **Legales:** Los requerimientos mínimos de salud y seguridad en las condiciones de trabajo suelen estar tipificados en el Derecho penal o el Derecho civil; suele considerarse que sin la presión legal las organizaciones podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones de trabajo sólo por las razones morales o de ganancia a largo plazo(34)

Condiciones de trabajo y salud

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Aunque tengamos en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo nos ponemos en relación con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, con exigencias físicas forzadas, con condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc.

Es posible evitar la enfermedad y la muerte injustas, en el sentido de evitables, de prematuras, y con estos adjetivos pueden calificarse la mayor parte de los daños derivados del trabajo.

Al respecto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como condición de trabajo: “cualquier característica del mismo que pueda una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”

Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.

- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

También influye en la salud las condiciones de empleo, el modo en que se presta el trabajo asalariado: los tipos de contratos, la jornada, el reparto de género de las tareas, la doble jornada. Todos estos aspectos tienen mucho que ver con la calidad de vida y la salud. Cuando hablamos de salud laboral y, por lo tanto, de salud en el trabajo, no nos podemos olvidar de todos estos temas.

En un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional (35).

G.- DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS:

A continuación se expresa la definición de términos a fin de facilitar su comprensión en el estudio. Así tenemos que:

SATISFACCIÓN LABORAL:

Son todas las respuestas expresadas de la enfermera sobre las situaciones que generan complacencia y contribuyen al logro de objetivo respecto al trabajo, en el personal de enfermería en el Centro Quirúrgico. El cual será obtenida mediante una Escala de satisfacción y valorado en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

CAPITULO II

MATERIAL Y METODO

A. NIVEL, TIPO Y METODO

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

B. AREA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital III "Félix Torrealva Gutiérrez" EsSalud-ICA, ubicado en la Av. Cutervo s/n, cuenta 4 pisos, distribuidos para las diferentes áreas, donde se brinda atención de salud. Dentro de esta infraestructura, en el segundo piso se ubica el servicio de centro quirúrgico, el cual tiene una entrada para el personal en la que se encuentran los vestidores que comunican al centro quirúrgico propiamente dicha y otra entrada en la que ingresan los

pacientes al centro quirúrgico y salen los pacientes del servicio de recuperación. Cuenta con cinco salas de operaciones; en el ala derecha está ubicado la oficina de anestesiología, oficina de enfermería, tres salas de operaciones y dos ambientes donde se guardan todo el materia estéril (ropa para las intervenciones, cajas de instrumental, lavatorios suturas ,etc.) , un ambiente para el lavado de todo el instrumental sucio y su preparación. En la parte del centro se encuentra el servicio de recuperación. En el ala izquierda se encuentra un ambiente para el preparado de todo el material para su esterilización, un pequeño almacén para el material médico quirúrgico y dos salas de operaciones.

C. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población fue conformada por todo el personal de enfermería como son las enfermeras 11 y técnicos en enfermería 11, que hacen un total de 22 profesionales.

Dentro de los criterios de inclusión tenemos:

- Personal de enfermería que laboren en el servicio de Centro Quirúrgico en los tres turnos del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez.
- Personal de enfermería con tiempo de servicio mayor de un año en el servicio de la institución
- Personal de Enfermería que acepte participar en el estudio.

Los criterios de exclusión son.

- Personal de enfermería que se encuentren de vacaciones o licencias en el periodo de aplicación de instrumento.

- Enfermeras que tienen cargo administrativo o jefatura de enfermería.

D. TECNICA E INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento una escala de satisfacción Laboral tipo lickert, el mismo que permitió obtener información sobre la variable de estudio y sus dimensiones que son: horario de trabajo, recursos dotados, protección de la Salud, planificación y participación de su trabajo en el servicio y capacitación; el cual consiste de 30 ítems (Anexo B).

Validez del instrumento. El instrumento se validó mediante juicio de 8 expertos en la temática investigada con el fin de reajustar las diferentes preguntas (anexo F).

E. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para la recolección de datos se realizó los trámites administrativos mediante un oficio dirigido a la Red asistencial de EsSalud de Ica, con copia a la unidad de capacitación, docencia e investigación a fin de que se otorgue la autorización y el permiso respectivo. Luego se realizó las coordinaciones con la Jefa de Enfermera del servicio de Centro Quirúrgico a fin de elaborar el cronograma de recolección de datos, considerando una duración de 20 – 30 minutos para su aplicación.

F. PLAN DE PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Horario de Trabajo (6 ítems)
- Recursos Dotados Para el Trabajo (6 ítems)
- Protección para la salud (6 ítems)
- Participación en la Planificación y Organización de sus Actividades en el servicio (6 ítems)
- Capacitación (6 ítems), el cual tendrá alternativas de respuestas seguido con valor de:

Satisfecho (S) 3 puntos

Medianamente Satisfecho (MS) 2 puntos

Insatisfecho (I) 1 punto.

Luego de recolectar los datos, estos se han procesado mediante el uso del programa de Excel, previa elaboración de la tabla de códigos y tabla matriz tripartita (anexo D). Los resultados son presentados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación basada al marco teórico. Para la medición de la variable se aplico la escala de Stanones (anexo E) a fin de valorar en Satisfecha, Medianamente Satisfecha e Insatisfecha.

G. CONSIDERACIONES ETICAS

Para ejecutar el estudio se tomo en cuenta la autorización de la institución y el consentimiento informado de sujeto de estudio (Anexo C).

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIONES

En este capitulo se presentan los datos recolectados en el Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez de EsSalud – ICA, a fin de analizar la variables y objetivos en estudio.

A.- DATOS GENERALES:

El total de la Población encuestada 22 (100%) son 15 (68%) son de sexo femenino , 10(45%) tienen edades entre 36 a 45 años, 15(68%) son casados, 7(31%) tienen hijos entre las edades de 15 años a más, 11(50%) son enfermeras, 11 (100%) que son enfermeras que han realizados estudios de especialidad y/o Maestría, 11(50%) trabajan a plazo Indeterminado, 8(36%) tienen tiempo de servicio en la institución de más de 16 años, 8(36%) tiene tiempo en el servicio entre 6 a 10 años.

B.- DATOS ESPECIFICOS:

Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de enfermería.

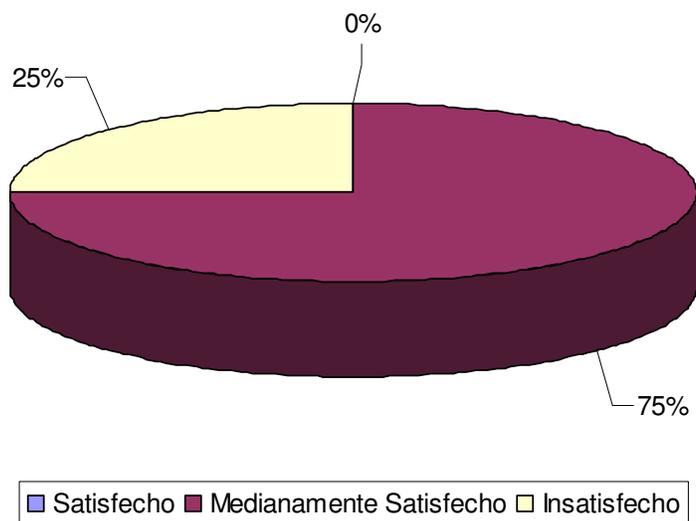
TABLA N° 1

**Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de enfermería
en el centro Quirúrgico del hospital III Félix Torrealva
Gutiérrez EsSalud Mayo
ICA – PERÚ
2010**

Satisfacción laboral	Personal de Enfermería	
	N°	%
Satisfecho	0	0
Medianamente Satisfecho	17	75
Insatisfecho	5	25
Total	22	100

GRAFICO N° 1

Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de enfermería en el centro Quirúrgico del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud Mayo ICA – PERÚ 2010



En el Gráfico N° 1 sobre la satisfacción Laboral del personal de enfermería se observa que de un total de 22(100%) del personal encuestado el 17 (75%) se encuentran medianamente satisfecho Y ningún personal respondió estar satisfecho.

Según Locke, señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la

persona. Así, definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Por lo tanto podemos concluir entonces que la mayoría del personal enfermería encuestadas se encuentran Medianamente satisfechas, en relación a que nadie respondió estar Satisfechos en su Centro de trabajo, esto es muy significativo por lo que es preocupante ya que son muchas horas en el día se encuentran laborando y esto podría afectar el rendimiento y la calidad en la atención a los pacientes.

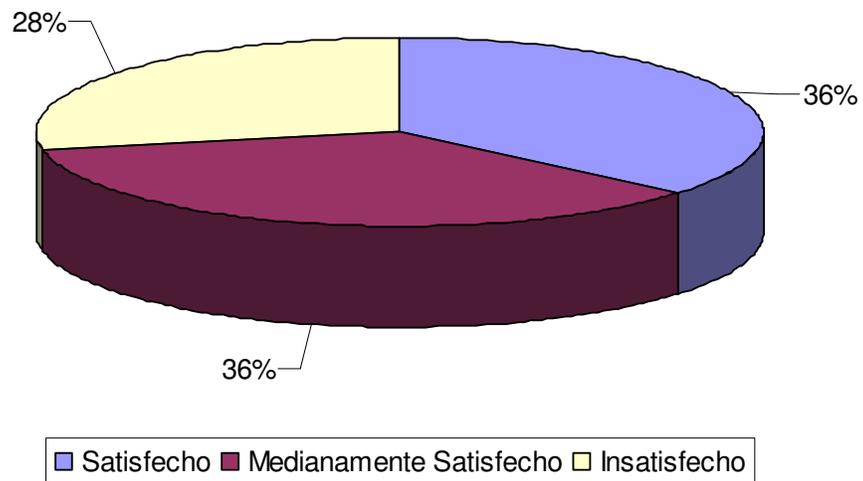
TABLA N° 2

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su Horario de Trabajo del hospital III Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud -Mayo
ICA-PERÚ
2010**

Nivel de satisfacción según horario de trabajo	Personal de Enfermería	
	N°	%
Satisfecho	8	36
Medianamente Satisfecho	8	36
Insatisfecho	6	28
Total	22	100

GRAFICO N° 2

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su Horario de Trabajo del hospital III Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud -Mayo
ICA-PERÚ
2010**



En el gráfico N° 2 sobre el nivel de satisfacción laboral en relación al horario de trabajo se puede apreciar que de 22 (100%) del personal encuestado 8 (36%) se encuentran Satisfecho y Medianamente satisfecho y 6 (28%) se encuentran Insatisfecho.

Horario de trabajo son las horas que se realiza una actividad o trabajo que se presta en un servicio.

Sin embargo para el profesional de enfermería según la ley del enfermero en el Capítulo VI, artículo 17, de jornada laboral; manifiesta que tendrá una duración máxima de 36 horas semanales y su equivalencia es de 150 horas mensuales incluyendo guardias nocturnas.

Por lo tanto los datos que se pueden evidenciar en el grafico nos va a permitir deducir que se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos con un porcentaje igual, encontrándose entonces a una tendencia a satisfactorio, ya que el horario de trabajo en el personal de enfermería debería estar satisfecho para poder trabajar adecuadamente, porque esto podría repercutir en el rendimiento laboral.

Por lo tanto se puede llevar a la conclusión que el personal de enfermería en un mínimo de encuestados se encuentran Insatisfechos y esto es alentador porque se puede llegar a satisfecho.

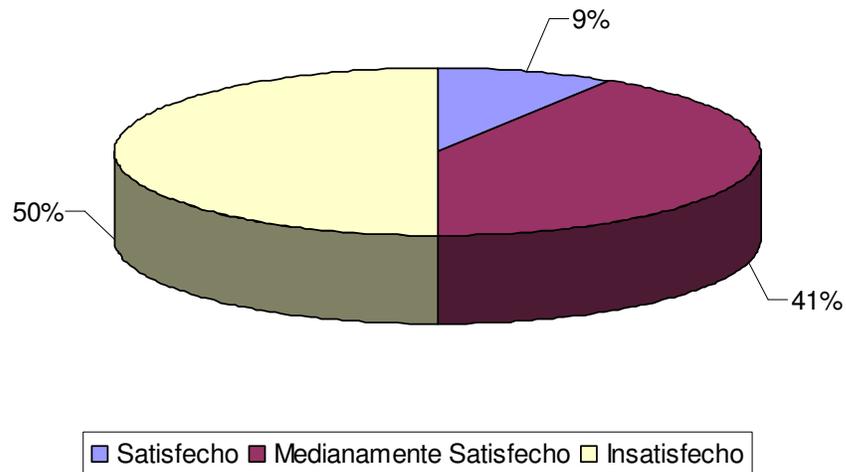
TABLA N° 3

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según sus recursos dotados del hospital III Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo
ICA-PERÚ
2010**

Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según recursos dotados.	Enfermeras	
	N°	%
Satisfecho	2	9
Medianamente satisfecho	9	41
Insatisfecho	11	50
TOTAL	22	100

GRAFICO N° 3

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según sus recursos dotados del hospital Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud -Mayo
ICA-PERÚ
2010**



En el gráfico N° 3 sobre el nivel de satisfacción en relación a recursos dotados para el trabajo se puede apreciar de un total de 22(100%) encuestadas 11(50%) se encuentran Insatisfechas y solo 2 (9%) se encuentra Satisfecha.

Recursos dotados para el trabajo lo constituyen el personal que labora, los equipos y suministros indispensables para poder garantizar las demandas de producción como: recursos materiales, humanos, financieros y técnicos.

Por lo tanto los datos que se evidencian en el grafico es bastante significativo ya que en un escaso numero se encuentra satisfecho en este rubro esto nos indica que el personal trabaja inconforme porque 11(50%) se encuentran Insatisfecho, esta cifra es bastante preocupante porque podríamos deducir que el personal trabaja con un déficit en recursos humanos y material quirúrgico que es insuficiente para la cantidad de paciente que son intervenidos quirúrgicamente y esto podría ocasionar en algunas veces la suspensión de la cirugía o espera que el material este estéril para poder usarlo o no se cuente con suficiente material médico quirúrgico.

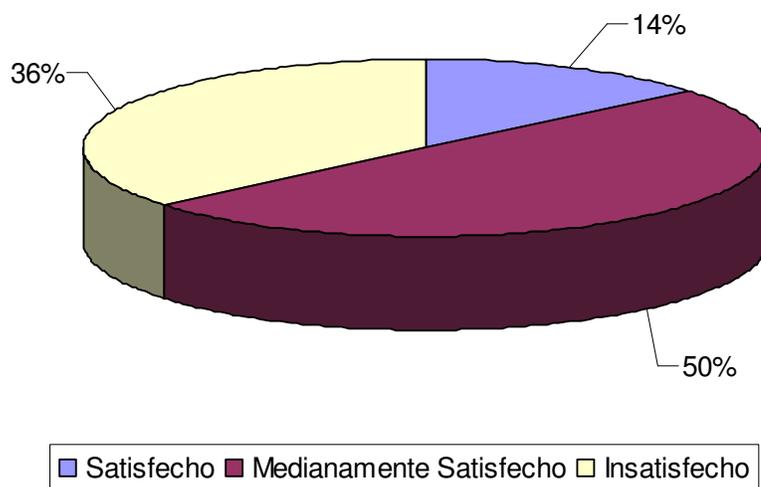
TABLA N° 4

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su protección para la salud del hospital III Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud -Mayo
ICA-PERÚ
2010**

Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según recursos dotados.	Enfermeras	
	N°	%
Satisfecho	3	14
Medianamente satisfecho	11	50
Insatisfecho	8	36
TOTAL	22	100

GRAFICO N° 4

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su protección para la salud del hospital III Félix
Torrealva Gutiérrez EsSalud -Mayo
ICA-PERÚ
2010**



En el gráfico N° 4 sobre el Nivel de satisfacción en relación a la protección de Salud se puede apreciar que del 22(100%) de encuestadas 11(50%) se encuentran Medianamente Satisfechos y solo 3(14%) se encuentra Satisfecho.

Protección de la salud se refiere al conjunto de medidas que ampara al trabajador de una determinada institución con fines de Prevenir, Reducir o eliminar los riesgos a la que se está exponiendo. Ya que existe La Ley General de Salud N° 26842 en el capítulo VII: artículo

101; las condiciones de higiene y seguridad que deben reunir los lugares de trabajo, los equipos, materiales, instalaciones y cualquier otro elemento relacionado con el desempeño de sus actividades; se sujetan a las disposiciones que da la autoridad de salud, la que vigilara su cumplimiento.

Por lo tanto se puede llegar a la conclusión que el personal de enfermería trabaja con casi pocas medidas de protección, por lo que se puede reflejar en estos datos y esto pone en peligro la integridad del paciente y del personal de enfermería, esto podía llevar a que quebrante la salud del personal y como resultado el ausentismo del personal por enfermedad y crear un conflicto en el servicio y por otro lado pueden complicarse las cirugías de los pacientes.

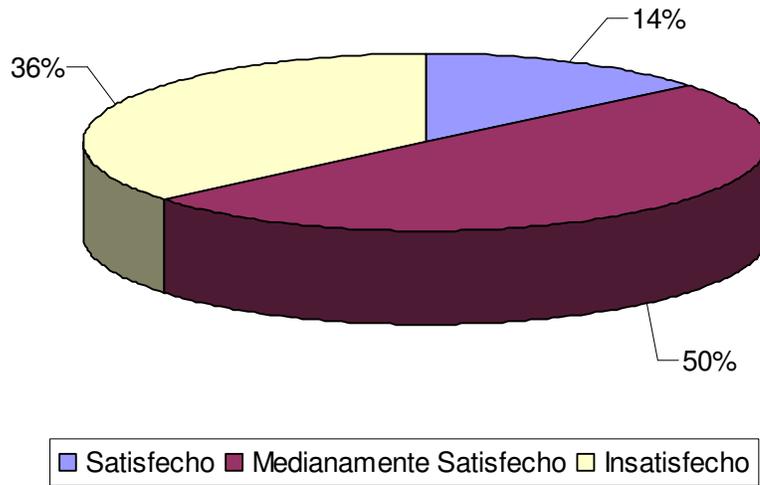
TABLA N° 5

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su participación y planificación de sus actividades del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez
EsSalud - Mayo
ICA-PERÚ
2010**

Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según recursos dotados.	Enfermeras	
	N°	%
Satisfecho	3	14
Medianamente satisfecho	11	50
Insatisfecho	8	36
TOTAL	22	100

GRAFICO N° 5

Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería según su participación y planificación de sus actividades del hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud - Mayo ICA-PERÚ 2010



En el grafico N° 5 sobre la Satisfacción Laboral en relación a la Planificación y Participación de sus Actividades de 22(100%) de encuestadas 11 (50%) se encuentran Medianamente satisfechos y 3(14%) se encuentra Satisfecho.

Planificación y Participación de su trabajo, es la intervención o derecho que tiene cada trabajador a comunicar opinar y emitir un juicio dentro de una organización.

Por lo tanto los datos que se evidencia en los grafico nos permiten deducir que un número significativo se sienten que no son parte del equipo de trabajo y que no son tomados en cuenta en el servicio y esto podría conducir a que el personal no pueda desempeñarse adecuadamente ya que siempre se necesita que te digan que hoy realizaste bien tu trabajo o que se interesen en tu opinión sobre las condiciones de su trabajo.

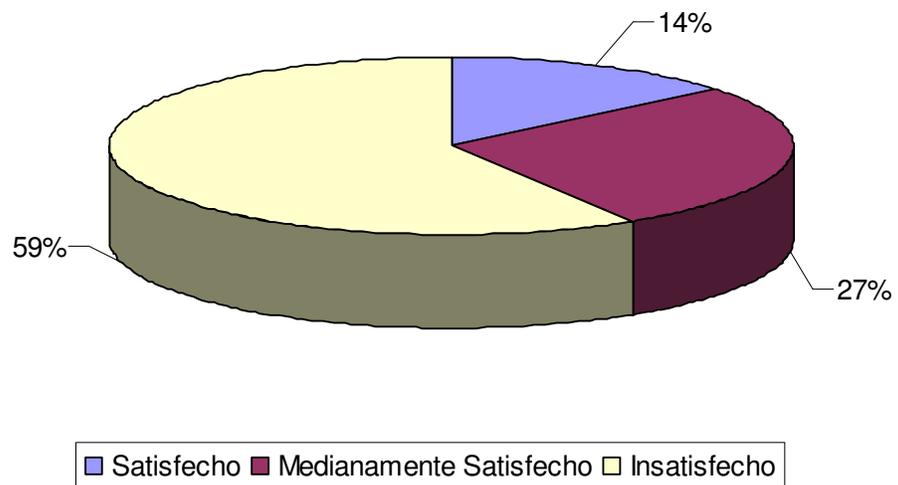
TABLA N° 6

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su capacitación del hospital III Félix Torrealva
Gutiérrez EsSalud - Mayo
ICA-PERÚ
2010**

Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería según recursos dotados.	Enfermeras	
	N°	%
Satisfecho	3	14
Medianamente satisfecho	6	27
Insatisfecho	13	59
TOTAL	22	100

GRAFICO N° 6

**Nivel de Satisfacción Laboral del personal de enfermería
según su capacitación del hospital III Félix Torrealva
Gutiérrez EsSalud - Mayo
ICA-PERÚ
2010**



En el Grafico N° 6 sobre Satisfacción laboral relacionado a la capacitación brindada por la institución de 22(100%) encuestadas 13(59%) se encuentran Insatisfechos y 3(14%) se encuentran Satisfechos.

Capacitación es un proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Por lo tanto por los datos que se evidencian en el grafico se puede llegar a la conclusión que es bastante significativo la insatisfacción del personal ya que casi no reciben apoyo y capacitación por parte de la institución al que trabajan y esto puede conducir a que muchos de ellos no se encuentren actualizados en su área para que puedan realizar su trabajo y solo pocos pueden capacitarse con mucho sacrificio, para los cambios de sus turnos para poder estudiar y esto podría llevar a que no se atienda con calidad a los pacientes.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

- Del personal de enfermería encuestados el 75 % manifiestan estar **MEDIANAMENTE SATISFECHOS** y nadie se encuentra estar satisfecho este porcentaje es muy alarmante ya que en nuestro centro de trabajo pasamos parte de nuestras vidas diarias y al no estar satisfecho nos indica que el personal trabaja sin ningún estímulo y solo realiza una rutina.
- En cuanto a la dimensión horario de trabajo manifiesta estar satisfecho y medianamente satisfechos en un mismo porcentaje y un mínimo de Insatisfacción 6(28%), La mayoría del personal de enfermería del centro quirúrgico se encuentran satisfecho y medianamente satisfecho sobre su horario de trabajo, tendiente a

insatisfecho. Esta apreciación es una información que nos indica que el personal trabaja con ciertas limitaciones en su horario debido a que la mayoría del personal de enfermería se encuentran inconformes no hay una adecuada programación en los día festivo, el no contar con un horario de refrigerio.

- En cuanto la dimensión Recursos Dotados para el trabajo el 50 % manifiesta estar Insatisfecho y solo el 9% estar satisfechos, encontramos inconformidad en cuanto que no existe suficiente equipamiento del stock de material quirúrgico, no existe una buena distribución de los ambientes y el material quirúrgico no está adecuadamente ubicado por lo que dificulta el trabajo ya que se pierde tiempo en pedir al almacén y en muchas oportunidades hay inconvenientes en la atención adecuada a los pacientes por la falta de material quirúrgico, estas cifras nos indican que el personal trabaja con muy pocos recursos para brindar buena atención a los pacientes
- En relación a la dimensión Protección de la Salud, el 50% se encuentra medianamente satisfechos y el 14% estar satisfechos, resaltando como las principales causas de Insatisfacción: Las falta de medidas de protección de la institución sobre las Inmunizaciones, considera que no hay material disponible para proteger su salud y del paciente y considera que el personal de limpieza no realiza en forma correcta su trabajo, estas cifras son muy significativas ya que el personal debería estar protegido para que pueda realizar en optimas condiciones su labor.
- En lo concerniente a la Dimensión Participación de la planificación y organización de sus actividades en el servicio encontramos que el

50% se encuentra medianamente Satisfechos y 3(14%), resaltando como principal causas de insatisfacción: no consideran cuando sugiere cambios y mejoras para su servicio, con estos datos podemos decir que la labor que realizan son ignoradas por sus superiores.

- Respecto a la dimensión capacitación del personal de enfermería el 59% del Personal encuestado manifiesta estar insatisfechos y un 14% estar satisfechos debido a que se sienten inconformes con las facilidades para asistir a pasantías, la institución y el departamento de enfermería no realizan cursos de capacitación, estas cifras son alarmantes ya que que si trabajamos con pacientes debemos estar actualizados para poder brindarles una buena atención con calidad.

B. RECOMENDACIONES

- Que, la institución realice medidas dentro de las posibilidades para que el personal de enfermería se encuentre satisfechos porque de eso depende que trabajen motivados y brinden una buena calidad de atención a los pacientes.
- Que, se realice una reunión en el servicio para que se puedan llegar a un acuerdo mayoritario de cómo se debe manejar los horarios en días festivos y sus vacaciones; coordinar para que se pueda contar con horario de refrigerio de pocos minutos ya que es perjudicial para la salud del personal de enfermería ya que el Centro Quirúrgico es un área crítica.
- Se debe Coordinar con la gerencia Local las necesidades del servicio y que un personal de enfermería con experiencia se

encuentre presente en las licitaciones y los pedidos del material quirúrgico, instrumental y todo lo relacionado con las necesidades del servicio ya que el profesional es conocedora de tales necesidades.

- Que, la jefa de enfermera realice coordinaciones con la institución con el fin de que brinde el material necesario y adecuado para proteger la salud del personal de enfermería y del paciente del mismo modo con el jefe del personal limpieza para que capaciten al personal para realicen correctamente su trabajo.
- La jefa del servicio debería realizar una reunión mensualmente para que todo el personal de enfermería participe en la planificación y no se sientan que son ignorados y de esta manera se podría mejorar el servicio.
- Que, la institución en coordinación con el departamento de enfermería deberían realizar un cronograma de temas de capacitación relacionadas a los temas de principal importancia y que se diera facilidades para asistir a pasantes y cursos externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(1) FLORES JIMENEZ Julia, “Estudio comparativo en la relación existente entre satisfacción Laboral, la turnicidad y el estrés Laboral” Barcelona-España-1998.

<http://www.opas.org.br/gentequefazsaude/bvsde/bvsacd/cd49/bip25.pdf>

(2) ROBBINS, S, P (1998) “Satisfacción Laboral”, comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, octava edición.

(3) CEPAL Y OIT 20, Boletín de 09. Pág. 11

(4) SANCHEZ LÓPEZ María del Pilar y QUIROGA ESTÉVES Ángeles” Relación entre Satisfacción familiar y lo laboral”. Facultad de Psicología Campus de Soma Sayuam. Madrid –España 1995. Pág 63.

(5) RAMIREZ SANCHES, Nájera- Aguilar P. “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectiva de los usuarios. Salud Pública” de Mexico 1998, 40

(6) GARCIA S, GONZALES J. factores de motivación de los profesionales de la salud en la atención primaria, 1995; 2: 1

(7) ANDRADE CH, Esther “Satisfacción laboral de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos”. Desarrollo científico de enfermería 2001; (9): 194-5.

(8) CASTORO RUIZ, F. Informe central al I congreso del partido comunidad de Cuba. La Habana: 1990.

(9) SIMON GARCIA MM, BLISA MALPICA AI, BERMEJO PABLOS V, CALVO GUTIERREZ Ma, GOMES de ENTERRIAPEREZ C. "Estresores Laborales y Satisfacción en la enfermería de una unidad de críticos". Enf. Intensiva, Madrid, 2005; 16 (1):2.

(10) ÁLVAREZ BOSA. "Motivación laboral en los servicios de Urgencias hospitalarios" enfermería clínica 2003; 13(1)

(11) MUNDUATE JACA, M.L. "La motivación en el trabajo Servicio de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social", Madrid, 1984.

(12) EDMUNDO BRISEÑO Carlos y Otros "Satisfacción Laboral en el Personal de enfermería del sector Público " Argentina, 2005.

(13) PONCE GOMEZ Judith, REYES MORALES Hortensia "Satisfacción Laboral y Calidad de atención de Enfermería en una Unidad de alta Especialidad", México, 2006.

(14) FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz y PARAVIC KLIJN Tatiana "Nivel de satisfacción laboral en enfermera de hospitales públicos y privados", Chile, 2003.

(15) JIMENEZ PELAÉZ Edna, PEREZ MARTINEZ Esperanza "Satisfacción laboral de la enfermera" Chile, 1999.

(16) FLORES ALBORNOZ Doris, GUERRERO CRUZ Roxana, SAAVEDRA ysela "Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de la enfermera asistencial" Hospital Guillermo Almenara Irigoyen-Perú, 2006.

(17) DIOS S Rosa, MANRIQUE S Grey "Nivel de Satisfacción Laboral relacionado con los Factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del Hospital de apoyo I Jode Alfredo Mendoza Olavarría" Tumbes, Agosto 2004- febrero -2005.

(18) LOLI P Amalia "Ambiente Laboral y Condiciones de Salud de las Enfermeras en los Hospitales de las Fuerzas Armadas, EsSalud y Clínicas Particulares de Lima Metropolitana" Perú, 1996.

(19) "Satisfacción":

[Http/es. Wikipedia.org/wiki/satisfacci3n](http://es.wikipedia.org/wiki/satisfacci3n)

Modificado el 10 de Octubre del 2008.

Visitado en setiembre del 2008.

(20) Herzberg (1976), F., Mausner, B. y Snyderman, B. The motivation to work. (2ª ed.). New York: Wiley,

(21) Teoría de los factores

<http://html.rincondelvago.com/teor3a-de-los-factores-defredeck.html/>

Visitado en setiembre del 2009

(22) Robbins (1998) extraído de monografías por Mónica Márquez Pérez.

Visitado en octubre del 2008

(23) Horario de trabajo

http://www.lubris.net/static/ca_dea_horario-trabajo.aspx

Visitado en febrero 2010

(24) Ley de enfermeros del Perú

<http://www.mentra.gob.pe/contenidos/legislación/deps>

Visitado en febrero del 2010

(25) Recursos

<http://www.monografias.com/trabajos33/la-empresa.shtm>

Visitado en Febrero del 2010.

(26) BLOOMFIELD John. Epidemiología de las enfermedades ocupacionales. En revista de la salud ocupacional.vol.I.N.4

(27) HERNAO, HERNANDEZ “condiciones de salud y trabajo en América latina”. En revista investigación y educación en enfermería. Vol. III

(28) Riesgos de salud

<http://www.ops-oms.org/eswww/proyecto/residuos>.

Visitado en Febrero del 2010.

(29) Organización

[http://www.carm.es/neweb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=3527&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/neweb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=3527&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)

Visitado en Febrero del 2010.

(30) Planificación

<http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml>

Visitado en Febrero del 2010

(31) Capacitación

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

Visitado en Febrero del 2010

(32) Teoría de los factores

<http://html.rincondelvago.com/teoría-de-los-factores-defredeck.html/>

Visitado en setiembre del 2009.

(33) Satisfacción, insatisfacción

http://www.wikilearning.com/monografia/satisfaccion_laboral-satisfaccion_insatisfaccion_y_produccion/16141-4

Visitado en octubre del 2009

(34) condiciones de trabajo

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>

Visitado en octubre del 2009

(35) Condiciones de trabajo y salud

[http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones de trabajo](http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones_de_trabajo)

Modificado octubre 2008

Visitado Octubre del 2008.

BIBLIOGRAFIA

BARRIOS MATOS Pilar, LANDA José María Augusto y AGUILAR LUZÓN María del Carmen Aguilar “Inteligencia Emocional Percibida Y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería en Contextos Hospitalarios” en un Hospital Público de la ciudad de Jaén- España. Edición: Índex enferm. V15N.54. 2006.

Carito: “Trabajo” <http://es.shvoong.com/humanities/140457-concepto-trabajo>. Publicado el 8 De marzo 2008- visitado en Setiembre del 2008.

ESCATE CORTEZ María:

“clima laboral” http://ww.diferencia.com/articulo/definición_del_clima_laboral. Visitado-setiembre del 2008.

HENDERSON V.A (1979) the conceps of Nursing Journal of Advanced Nursing, Marzo pag. 24.

ROBBINS (1998) extraído de monografías por Mónica Márquez Pérez <http://ww.gestiopilis.com/recursos/documentos/fulldocs/hr./satlab.htm> Visitado- Setiembre del 2008.

Horario de trabajo

<http://ww.diccionarios.com/consultas.php?palabra=horario&diccionario=> Definición Larousse editorial.

Visitado Octubre del 2008

<http://html.rincondelvago.com/teoría-de-los-factores-defredeck.html/>
Visitado en setiembre del 2009

<http://www.universidadperu.com/articulo-la-motivación-universidadperu.php>
Modificado 22 de enero del 2007
Visitado en setiembre del 2009

Salud: <http/es.Wikipedia.org/wiki/salud>.
Visitado 2008.

“Satisfacción”: [http/es.Wikipedia.org/wiki/satisfacción% c3%B3N](http/es.Wikipedia.org/wiki/satisfacción%20c3%B3n)
Modificado el 10 de Octubre del 2008.
Visitado en setiembre del 2008.

[http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones de trabajo](http://es.wikipedia.org/wiki/condiciones_de_trabajo)
Modificado octubre 2008
Visitado Octubre del 2008.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO		Pág.
A	Operacionalización de la Variable	I
B	Instrumento	IV
C	Consentimiento Informado	VIII
D	Tabla de matriz tripartita	IX
E	Escala de Stanones	X
F	Juicio de expertos	XI
G	Prueba binomial	XII

**ANEXO A
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR FINAL DE La VARIABLE
Satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro Quirúrgico.	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo .La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y desempeño laboral	- Horario de trabajo	-Conocimiento sobre su rol de trabajo. -Programación de turnos de trabajo. -Cambios de turno -Vacaciones. -Otorgamiento de licencias -Horario de refrigerio	Son todas las respuestas expresadas de la enfermera sobre las situaciones que generan complacencia y contribuyen al logro de objetivo respecto al trabajo que realiza el personal de enfermería en Centro Quirúrgico, el cual será obtenida mediante una Escala de satisfacción y valorada en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.	Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALOR FINAL
Satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro Quirúrgico	Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y desempeño laboral.	-Participación de la organización y planificación de su trabajo en el servicio -Capacitación	-Oportunidad de opinión -Consideraciones. -Sugerencias. -Toma de decisión -Cambios y mejoras. -Cursos de capacitación -Capacitaciones por parte del departamento de enfermería. -Facilidades para la asistencia a las pasantías. -Libros de consulta actualizados en la biblioteca. -Facilidades por parte de la institución. Libros de consultas actualizados en el servicio.		Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho.

ANEXO B

*UNMSM- FM-UPG
PSEE-2010*

INSTRUMENTO

PRESENTACIÓN

Buenos Días, soy Lic. Julissa Anaya, estoy realizando un estudio sobre "Nivel de satisfacción Laboral del Personal De enfermería en el Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud ICA -2008". Por lo cual solicito su participación a través de sus respuestas sinceras, expresándole que dicha información es de carácter anónimo y confidencial. Se agradece anticipadamente su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan dos partes: la primera son datos generales y la segunda son datos específicos. Marque con un aspa según crea conveniente.

1.- EDAD..... años

2.-ESTADO CIVIL:

- A.- Soltera
- B.- Casada
- C.- Divorciada
- D.- Conviviente

3.- HIJOS:

4.- UD. CUENTA CON ESTUDIO:

- A- Menores de 5 años
- B- 5- 10 años
- C- 11- 15 años
- D- 15 años a más

- A.- Licenciada en enfermería
- B.-Técnico en enfermería

5.- SEXO:

6.- UD REALIZO ESTUDIOS:

- A.-Masculino
- B.- Femenino

- A.- especialización en el área
- B.- Maestría
- C.- Doctorado

7.-SU CONDICIÓN DE EMPLEO ES:

A-Nombrada

B-Contratada a Plazo Indeterminado

C- contratada a Plazo fijo

8- TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN.....años

9.- TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO.....años

DATOS ESPECIFICOS:

A continuación se presenta un listado que contiene proposiciones relacionados a su trabajo, en la cual usted debe marcar solo una, aquella que refleje mejor su opinión o sentir, y marca con una (X) en el espacio correspondiente a cada proposición.

S (SATISFECHA)

MS (MEDIANAMENTE SATISFECHA)

I (INSATISFECHA)

EN SU OPINIÓN UD. QUE SIENTE	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
A. HORARIO DE TRABAJO			
1.-Siente comodidad al conocer con anticipación su rol de trabajo.			
2.-Considera que existe adecuada programación de turnos en días festivos.			
3.-Se siente conforme con los cambios de turno que puede efectuar al mes.			
4.-Está de acuerdo en escoger libremente el mes de sus vacaciones.			
5.-Estoy conforme con un horario de refrigerio.			
6.- Estoy conforme por días de licencia que me otorgan por enfermedad.			

B. RECURSOS DOTADOS PARA EL TRABAJO:			
7- Está conforme con el número de personal técnico.			
8.- Esta conforme con la cantidad del material quirúrgico que tiene a disposición.			
9.- Cuenta con el material quirúrgico adecuadamente ubicado			
10.- Considero que mi servicio está suficientemente equipado con instrumental.			
11.- Estoy conforme con el mantenimiento oportuno de los equipos biomédicos.			
12.- Considero suficiente el equipamiento del stock de material quirúrgico en el servicio.			
C.-PROTECCIÓN DE LA SALUD			
13.- Esta conforme con las medidas de protección de la institución sobre inmunizaciones.			
14.- Esta conforme con los exámenes médicos de rutina.			
15.-Esta conforme con material disponible para proteger su salud y del paciente con normas de bioseguridad.			
16.-Considera al personal de limpieza realizar en forma correcta su trabajo.			
17.-La desinfección de los ambientes son aptos para proteger la salud de los pacientes.			
18.- Esta conforme con el material de protección que le brindan en la ejecución de sus funciones.			

D.- PARTICIPACIÓN			
19.-Tiene la oportunidad de opinar sobre sus condiciones de trabajo.			
20.-.Considera que su labor es reconocida por sus superiores.			
21.-Considera que sus sugerencias sobre sus condiciones de trabajo es tomada en cuenta.			
22.- Consideran sus sugerencias para cambios y mejoras en su servicio.			
23.- consideran su opinión para una decisión en el servicio que labora.			
24- Consideran su opinión para el desarrollo de programas sobre actividades de enfermería.			
E.- CAPACITACIÓN			
25.- Estoy conforme por los cursos que brinda la institución en el área.			
26.-Estoy conforme por las capacitaciones del departamento de enfermería.			
27.- Estoy conforme con las facilidades para asistencia a pasantías.			
28.-Estoy conforme con los libros de consultas actualizados en la biblioteca.			
29.- Esta conforme con las facilidades para asistir a cursos externos.			
30.- considera que el servicio debería contar con libros de consultas actualizados			
Nivel de Satisfacción Laboral Global: Satisfecha-Medianamente Satisfecha- Insatisfecha			

Gracias por su colaboración.

ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Nivel de Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III “Félix Torrealva Gutiérrez” EsSalud –ICA en el año 2009 ?

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

Nombre:

DNI:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado colega:

La investigación del estudio para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

ATTE.

Julissa Anaya Huamaní

ANEXO D

TABLA DE MATRIZ TRIPARTITA

	Horario de trabajo						Recursos dotados						Protección para la salud						Participación						Capacitación						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	54	
2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2	2	1	60
3	3	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3		1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	45
4	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	71
5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	72
6	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	52
7	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	49
8	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	51
9	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	37
10	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	40
11	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	46
12	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	50
13	2	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	54
14	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	53
15	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	51
16	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	52
17	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	50
18	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	55
19	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	59
20	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	52
21	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	3	53
22	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	47
49	42	44	45	40	54	35	36	38	34	36	35	37	50	35	34	39	36	44	40	36	48	37	31	28	31	30	33	33	43	1153	

ANEXO E

**CLASIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN ESCALA DE
STANINOS.**

Los puntos de corte se obtendrán según la escala de Staninos, de la siguiente manera:

$$A= X+ 0.75 (DS)$$

$$B= X - 0.75 (DS)$$

DONDE:

X= Mediana Aritmética

DS= Desviación Estándar

REEMPLAZANDO:

$$A= 52.40+0.75 (8.12)= 58.49= 58$$

$$B= 52.40- 0.75 (8.12)= 46.31 =46$$

Los puntos de cruce se obtuvieron de la siguiente manera:

Satisfecho = 78-87 puntos

Medianamente satisfecho = 68-77 puntos

Insatisfecho = 54-67 puntos

ANEXO F

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO

Apreciación de juicios Expertos

“Satisfacción Laboral de Personal de enfermería en el centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud ICA-2010”

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta se le solicita su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una X aspa SI o NO en cada criterio según su opinión.

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El Instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de Investigación.			
2	El Instrumento Propuesto responde a los Objetivos de estudio.			
3	La estructura del instrumento es la adecuada.			
4	Los ítems del Instrumento responde a la operativización de la variable			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y entendibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

SUGERENCIAS:.....
.....
.....
.....

Firma del Juez Experto.

ANEXO G

PRUEBA BINOMIAL SEGÚN TÉCNICA DE ANÁLISIS DE CONCORDANCIA

JUEZ CRITERIOS	1	2	3	4	5	6	7	8	P
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
4	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
5	1	1	1	1	1	1	1	0	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	1	0	1	0	0.145

Favorable = 1 (si)

Desfavorable= 0 (no)

$$\frac{\text{Suma P}}{7} = \frac{0.293}{7} = 0.041$$

P = 0.041

Si P < 0,05