

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
FILIAL ICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS  
DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL  
SOCORRO ICA  
SETIEMBRE  
2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**MARTÍNEZ ALVARADO ERIKA**

**PARA ÓPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**ICA – PERÚ**

**2017**

**ASESOR DE TESIS:**

**LIC. ROBERTO CHACALTANA GUILLÉN**

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios por estar conmigo en cada momento de mi vida, por guiar mi conocimiento e iluminar mi camino dándome la fortaleza en mis momentos de debilidad y por poner en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo mi periodo de estudio.
- A mi esposo e hijos por ser el apoyo incondicional y brindarme compañía, paciencia y comprensión en todos los momentos.
- A mi asesor de Tesis, Licenciado Roberto Chacaltana Guillén, por estar siempre presto a compartir sus conocimientos para poder lograr el objetivo del trabajo de investigación.
- A las Licenciadas (os) de enfermería del Hospital Santa María del Socorro, quienes dedicaron parte importante de su tiempo para responder las encuestas utilizadas para recabar la información requerida.
- A mi Alma Mater la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista, por haber contribuido en la formación de mi carrera profesional.

## DEDICATORIA:

Ante todo a Dios por darme el privilegio de vivir y guiarme el camino del bien a seguir fortaleciéndome cada instante y no abandonarme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres, por ser modelos de ejemplo, con mucho cariño y respeto por su constante esfuerzo, apoyo y comprensión durante el trayecto de mi vida.

## RESUMEN

Toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos institucionales. El objetivo de la investigación fue Determinar los factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016. Según el alcance del estudio es descriptivo, de diseño no experimental, transversal y cuantitativo. El área de estudio comprende las áreas críticas del hospital Santa María del Socorro, ubicado en la calle Castrovirreyna del Cercado de Ica. Respecto a los datos generales el 45%(18) de las licenciadas de enfermería de áreas críticas, tienen edades entre 36 a 53 años, el 82%(33) es femenino, la condición laboral de las enfermeras es nombrado en 45%(18) y Cas en 45%(18), y el tiempo de servicio que predomina de es 1 a 5 años en 45%(18). Referente a la variable de estudio se obtiene resultados de un nivel medio de satisfacción en las dimensiones satisfacción por el trabajo con 50%(20); presión por el trabajo 55%(22); competencia profesional 55%(22); promoción profesional 55%(22); relaciones interpersonales el 50%(20) dimensión monotonía laboral el 50%(20) y en la dimensión características extrínsecas el 50%(20) obtiene un bajo nivel de satisfacción, obteniéndose un consolidado global que el 50%(20) presenta un nivel medio de satisfacción seguido del 35%(14) con alto nivel de satisfacción y solo el 15%(6) obtienen un alto nivel de satisfacción laboral. Conclusiones: Los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja del profesional de enfermería del hospital Santa María del Socorro según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales, y monotonía laboral es de un nivel medio de satisfacción por lo que se rechaza la hipótesis derivada para estas dimensiones y en la dimensión características extrínsecas del estatus se obtienen un nivel bajo de satisfacción por lo que se acepta la hipótesis derivada para esta dimensión.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, áreas críticas, enfermeras.

## ABSTRACT

Every organizational structure is composed of human beings and depends on their participation in order to achieve the institutional objectives. The objective of the research was to determine the factors of job satisfaction of the nursing professional of critical areas of Santa María del Socorro Hospital, Ica, and setiembre 2016. According to the scope of the study it is descriptive, non-experimental, cross-sectional and quantitative design. The study area comprises the critical areas of the Santa Maria del Socorro hospital, located on Castrovirreyna street in the Cercado de Ica. Regarding the general data, 45% (18) of nursing graduates from critical areas, aged 36 to 53 years, 82% (33) is female, the work status of nurses is 45% (18) And Cas in 45% (18), and the prevailing service time is 1 to 5 years in 45% (18). Regarding the study variable we obtain results of an average level of satisfaction in the dimensions satisfaction with work with 50% (20); Pressure for work 55% (22); Professional competence 55% (22); Professional promotion 55% (22); Interpersonal relationships 50% (20) monotony dimension 50% (20) and in the extrinsic characteristics dimension 50% (20) obtains a low level of satisfaction, obtaining a global consolidated that 50% (20) presents a level Half of satisfaction followed by 35% (14) with a high level of satisfaction and only 15% (6) obtain a high level of job satisfaction. Conclusions: The factors of job satisfaction through the measurement of the Red Font of the nursing professional of the Santa María del Socorro hospital, according to job satisfaction, work pressure, professional competence, professional promotion, interpersonal relationships, and job monotony is An average level of satisfaction for which the hypothesis derived for these dimensions is rejected and in the extrinsic characteristics dimension of the status a low level of satisfaction is obtained by which the hypothesis derived for this dimension is accepted.

**Key words:** job satisfaction, critical areas, nurses.

## PRESENTACIÓN

La evidencia actual revela la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral. Sin embargo, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería está disminuyendo en todo el mundo. La investigación surge del interés de determinar los factores de satisfacción laboral en el profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016. La importancia del estudio englobada por la relevancia social, que tienen las licenciadas (os) de Enfermería en las instituciones sanitarias en donde la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, así también un ambiente laboral desfavorable, provoca en el prestador de salud el desgaste y la insatisfacción profesional. Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la satisfacción laboral de las enfermeras.

El trabajo se encuentra organizado en 5 capítulos: El capítulo I comprende, el problema, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivo general, objetivo específico y el propósito de estudio. En el capítulo II comprende, marco teórico, antecedentes bibliográficos, base teórica, hipótesis, definición operacional de términos. En el capítulo III comprende, metodología de la investigación, tipo de estudio, área de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV comprende: Análisis de resultados y en el capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Finalizando con las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiv
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
I.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
I.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
I.3. JUSTIFICACIÓN	17
I.4. OBJETIVOS	18
1.4.1. GENERAL	18
1.4.2. ESPECÍFICOS	18
I.5. PROPÓSITO	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	20
2.2. BASE TEÓRICA	24
2.3. HIPÓTESIS	33
2.4. VARIABLES	34
2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	34

### **CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. TIPO DE ESTUDIO	36
3.2. ÁREA DE ESTUDIO	36
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.5. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	39

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1. RESULTADOS	41
4.2. DISCUSIÓN	50

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. CONCLUSIONES	55
5.2. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	57
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	62

## LISTA DE TABLAS

<b>N°</b>	<b>TABLA</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>41</b>
<b>2</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>74</b>
<b>3</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>74</b>
<b>4</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>75</b>
<b>5</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSION PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>75</b>
<b>6</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>76</b>

- 7** FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN **76**  
DIMENSION CARACTERISTICAS EXTRÍNSECAS DEL  
STATUS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS  
CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO  
ICA, SETIEMBRE 2016.
- 8** FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN **77**  
DIMENSIÓN MONOTONIA LABORAL DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, DICIEMBRE 2016.
- 9** FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL **77**  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS  
DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,  
SETIEMBRE 2016.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>GRÁFICO</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>42</b>
<b>2</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PRESIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>43</b>
<b>3</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>44</b>
<b>4</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>45</b>
<b>5</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.	<b>46</b>
<b>6</b>	FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSION CARACTERISTICAS EXTRÍNSECAS DEL STATUS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE	<b>47</b>

7ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.

- 7** FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN **48**  
DIMENSIÓN MONOTONIA LABORAL DEL PROFESIONAL  
DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, SETIEMBRE 2016.
- 8** FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL **49**  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS  
DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,  
SETIEMBRE 2016.

## LISTA DE ANEXOS

<b>N°</b>	<b>ANEXO</b>	<b>Pág.</b>
<b>1</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>63</b>
<b>2</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>65</b>
<b>3</b>	<b>PRUEBA BINOMIAL</b>	<b>69</b>
<b>4</b>	<b>CODIFICACIÓN DE DATOS</b>	<b>70</b>
<b>5</b>	<b>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b>	<b>71</b>
<b>6</b>	<b>TABLA MATRIZ DE VARIABLES</b>	<b>72</b>
<b>7</b>	<b>TABLAS DE FRECUENCIA</b>	<b>74</b>
<b>8</b>	<b>ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>78</b>

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La satisfacción laboral según Galaz J, es como “un factor determinante de la calidad de la atención, y un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña, y las individualidades de cada trabajador, condicionando la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo”.<sup>1</sup>

Para un individuo, trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad. <sup>2</sup>

En Latinoamérica se han realizado estudios en México, Chile, Venezuela, Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica según lo afirma García I. Entre los aspectos reportados en dichos países, “los enfermeros latinos informan que su insatisfacción se relaciona con todas aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado del paciente, la falta de reconocimiento de su trabajo, la gran responsabilidad que tienen debido a múltiples tareas a cargo y las diferencias que se presentan en lo referente al trabajo en el sector público y privado con relación a todos los factores mencionados”. <sup>3</sup>

Los estudios de Álvarez y María Castrillón desde el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) para América Latina, reconocen la “influencia que han tenido las diferentes políticas de salud donde la globalización, la deficiente planificación de los trabajadores de la salud, sumado a la hegemonía médico-asistencial, han limitado el desarrollo de enfermería. Reconocen además las inequidades tanto

en la composición como en la distribución de estos profesionales, las inadecuadas condiciones de trabajo”. Además, la sobrecarga horaria y la modalidad de contrato terminan dejando a enfermería en la precariedad. Se confirma así, una vez más, la crítica situación de la enfermería y la crisis de los cuidados. <sup>4</sup>

Estudios realizados en Chile se destaca que el 2,3% de la muestra no se encuentra satisfecho en su trabajo (n=5), mientras que el 39,8% es catalogado como poco satisfecho (n=84), por otro lado, un 55,6% está bastante satisfecho (n=119) y un porcentaje no mayor al 3% es agrupado dentro de la categoría de muy satisfecho (2,8%).<sup>5</sup>

En diversos lugares del mundo el 37% de las enfermeras se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones. Esto se da en su mayoría en los países latinoamericanos en especial Perú, que no existe igualdad en muchos aspectos uno de ellos son las remuneraciones son inferiores a las que se merecen las enfermeras (os) por su labor que realizan por lo que no cubren con todas sus necesidades por ello se ven obligados a migrar a otros países a buscar mejoras oportunidades, en su mayoría según MINSA, un 60,9% emigran a EE. UU, Italia y España.

En nuestro país, el trabajo del profesional de enfermería y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las enfermeras/os, los mismos que terminaran desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares

asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa.<sup>6</sup>

Las enfermeras trabajan en instituciones cuya finalidad es prestar servicios de salud que contribuya con la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; muchos de estos profesionales trabajan en ambientes muy complejos brindando cuidados críticos enfrentando conflictos emocionales y laborales diariamente; en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte.

En las prácticas pre-profesionales realizadas en el Hospital Santa María del Socorro, se percibe al profesional de enfermería muy agotado, cansado, con mal humor, y con escasa creatividad para las actividades cotidianas generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono. Estas situaciones son generadoras de conflictos continuamente en el personal, tornándose un ambiente hostil, mismo que puede ocasionar pérdidas económicas y desfavorecer la imagen del personal y de la institución.

En vista de lo antes planteado se formula la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016?

## **I.3. JUSTIFICACIÓN:**

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de contar con enfermeros comprometidos ética y moralmente con la profesión; es importante el diagnóstico de la satisfacción del profesional de enfermería debido a que se puede suponer que ésta tiene repercusiones en la dirección y el momento de la atención a los usuarios. Una enfermera (o) no puede dar

calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

La relevancia de la investigación es promover que se mejoren las condiciones de trabajo, para que de esta manera el profesional de enfermería el profesional de enfermería encuentre satisfechos y puedan sentirse eficientes y eficaces de labor que realizan dentro de las áreas críticas en que laboran.

La relevancia de la investigación es que la satisfacción laboral ocupa uno de los principales lugares dentro de las organizaciones ya que es considerada como un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores, además que cuenten con las óptimas condiciones de trabajo para que de esta manera se proporcione una atención de calidad.

#### **1.4. OBJETIVOS:**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar los factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016.

##### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja (modificado) en el profesional de enfermería del Hospital Santa María del Socorro, según sea:

- Satisfacción por el trabajo
- Presión del trabajo
- Competencia profesional
- Promoción profesional
- Relaciones interpersonales
- Características extrínsecas del estatus
- Monotonía laboral.

### **1.5. PROPÓSITO:**

Los resultados de la investigación servirán para proporcionar información sobre los factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro a fin de promover acciones conjuntas que identifiquen la insatisfacción y poner en práctica planes de intervención que permitan diseñar estrategias de intervención en los casos de insatisfacción; además de motivar nuevas investigaciones acerca de este tema, de tal manera que la profesión de enfermería continúe creciendo. La importancia del estudio englobada por la relevancia social, que tienen las licenciadas (os) de Enfermería en las instituciones sanitarias en donde la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Nava G, et, al. En el año 2013, realizaron una investigación transversal, observacional y descriptiva con el objetivo de determinar la **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CUATRO INSTITUCIONES DE SALUD” MÉXICO.** La muestra fue de 594 profesionales de enfermería. Resultados: “se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros”.<sup>7</sup>

Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez-García C. En el año 2013 realizaron la investigación cuantitativa con el objetivo de analizar la **INFLUENCIA DEL GÉNERO Y EDAD: SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES SANITARIOS. MURCIA. ESPAÑA.** La muestra quedó constituida por 546 profesionales, Conclusiones: “un 77,2% se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña. En relación al género, se evidencia la feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias sin excepción, quedando patente niveles de satisfacción superior en las mujeres”. La edad, presenta niveles más elevados de satisfacción en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61; en contrapartida los niveles de insatisfacción se presentan en los profesionales de edades comprendidas entre 41 y 50 años.<sup>8</sup>

Saravia C, Vega V. En el año 2012 realizaron una investigación descriptiva, de corte transversal, con el objetivo de determinar la **SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LAS UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CIUDAD**

**AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.** Con una muestra de 60 personas de ambos sanatorios. El personal se encuentra parcialmente de acuerdo en un 61 %, totalmente de acuerdo en un 8 %, y un 31 % en desacuerdo. La dimensión de la comunicación fue la más valorada, y el menos fue el reconocimiento de la organización. Conclusiones: “Las organizaciones deberían dirigir su atención y realizar estrategias de cambio en estas áreas deficitarias con el fin de incrementar la satisfacción de los profesionales, mejorando a la vez la calidad de los servicios ofrecido por la organización”.<sup>9</sup>

Cifuentes J. En el año 2012 realizó una investigación cuantitativa, transversal con el objetivo de evaluar la **SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD DE CUARTO NIVEL DE ATENCIÓN, BOGOTÁ COLOMBIA**, Se obtuvo un 80% de participación. Conclusiones: “Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los varones. Los enfermeros varones se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo”.<sup>10</sup>

Iriarte L. En el año 2012 realizó un estudio transversal y descriptivo con el objetivo de identificar los **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA ESPAÑA**. Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra “se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo”.<sup>11</sup>

Zelada V. En el año 2014 realizó un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal con el objetivo de determinar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA LIMA**. La población estuvo conformada por 28. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.<sup>12</sup>

**De acuerdo con los antecedentes ya mencionados se puede afirmar que los factores de satisfacción laboral sirven para lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto que la conduce hacia ello. Asimismo, sirvieron de aporte en la metodología utilizada porque nos permitió contrastar los resultados obtenidos con nuestros resultados, existen aspectos muy valiosos que rescatar como son la esencia de la Enfermería, de los cuidados que proporciona y en sí de la satisfacción que da el ejercicio de la profesión por convicción.**

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **SATISFACCION LABORAL**

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. <sup>13</sup>

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo.

Ei grado de satisfacción del personal de enfermería debe obtenerse para realizar el cambio en la cultura de la institución, la cual se refiere a la percepción que los trabajadores tienen de los factores externos de la organización y varía frecuentemente según la percepción individual. Cuando hay insatisfacción, el personal genera ausentismo elevado, agresividad en el puesto de trabajo, mal trato al paciente y bajo rendimiento. Es evidente que la satisfacción laboral tiene una

estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente.

### **SATISFACCION LABORAL: FONT ROJA (MODIFICADO).**

Mide la satisfacción general en el ámbito hospitalario, los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal.

**a) Satisfacción por el trabajo.** Es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

Es una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza. Además, la satisfacción del profesional sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados.<sup>14</sup>

**b) Presión del trabajo.** Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, es causa de insatisfacción laboral y en general de accidentes y falta de preocupación en el trabajo, así como, de problemas familiares.

El trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel que se realiza en condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia, y no cometer más errores de lo habitual. Muchos trabajos hoy en día tienden a ser bajo presión, como puede constatarse con sólo mirar los avisos de empleo. Un factor que podría citarse como responsable del trabajo bajo presión es la polifuncionalidad, que se ha transformado en

algo común. Es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias, y esto, desde luego, aumenta la carga de trabajo. También la cultura de la respuesta rápida, en el sentido de responder lo mejor y más rápido posible. Lo cierto es que no todos pueden resistir bien el trabajo bajo presión. Hay personas que se abruma con rapidez y, tarde o temprano, deben buscar empleos de menor presión, por la amenaza de sufrir un cuadro de estrés. En efecto, el trabajo bajo presión puede, fácilmente, producir estrés, si la persona no está preparada o no sabe manejar bien el estrés. Lo importante es que cada cual sepa hasta dónde “apretar el acelerador”.

La mejor manera de lograr un buen ajuste al trabajo bajo presión es organizar muy bien el tiempo; sin embargo, esto no siempre es posible, porque las múltiples funciones desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran. De ahí que mucha gente dice que la hora más productiva de su trabajo es en la mañana, antes de que empiece a sonar el teléfono y las interrupciones.

El trabajar bajo presión implica tener control sobre las emociones y la mente para tomar decisiones rápidas y coherentes. Se debe decidir cuánto tiempo se va a dedicar a cada tarea, dejando lo más fácil para el final y dominar la frustración ante objetivos no cumplidos, no siempre todas las situaciones dependen de una sola persona <sup>15</sup>

**c) Competencia profesional.** Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

Las competencias son valoradas como una herramienta capaz de proveer una conceptualización, un modo de hacer y un lenguaje común para el desarrollo de los recursos humanos, constituyen una visión y organización sistemática, se han expresado como un sistema de certificación legalmente establecido en varias regiones

del mundo, incluida América Latina y se trata de un vínculo entre trabajo, educación y capacitación.

El estudio de las competencias laborales, es un componente importante en el desarrollo integral de los profesionales, a partir de la asunción de un aprendizaje donde se acrecienta las capacidades humanas, se garantice un desempeño eficiente y responsable, y se propicie el incremento de las posibilidades de realización personal y social del individuo. Una expresión de las tendencias más contemporáneas del mundo del trabajo presenta al hombre como punto focal de los procesos laborales. Desde la perspectiva de los servicios de salud las competencias profesionales abarcan los aspectos cognoscitivos necesarios para el adecuado desempeño de la profesión, entre ellos se encuentran, la relación profesional-paciente y la estrecha relación que debe existir entre asistencia-investigación-docencia y administración. <sup>16</sup>

Al trabajar bajo presión la persona debe conocer sus limitaciones y elegir objetivos que pueda cumplir, pues aumentará su frustración en caso de no conseguirlos, con lo que deberá crear una estrategia para cada logro que desee. Cuando termina la jornada laboral se debe descansar, dedicando un tiempo al ocio y a dormir adecuadamente. <sup>17</sup>

**d) Promoción profesional.** Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo. La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y

seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. <sup>18</sup>

**e) Relación interpersonal.** Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo. Los compañeros son una fuente de apoyo, quienes mejor pueden comprender, ya que han pasado o pueden pasar por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución de los trastornos psicosociales y sitúan al compañero en un proceso de marginación. Es por ello que es importante fomentar una buena atmósfera de trabajo basada en el compañerismo y la colaboración y no caer en la competitividad que quieren imponer con los sistemas de retribución individualizada.<sup>19</sup>

**f) Características extrínsecas del status.** Grado en que se le reconoce al individuo un status concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo. Se ha demostrado que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan. Por otro lado, factores del entorno de trabajo que producen una experiencia laboral positiva en las enfermeras tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su trabajo. Por el contrario, los salarios bajos, la falta o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laborales son sólo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería. Los factores extrínsecos, llamados también higiénicos, están basados en los determinantes que producen insatisfacción en el trabajo e incluyen las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.<sup>20</sup>

**g) Monotonía laboral.** Grado en que afecta al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo. Realizar las mismas actividades todos los días y por varios años puede generar insatisfacción o disminuir el rendimiento hasta llegar al automatismo, desmotiva al trabajador y le sustrae la capacidad de iniciativa. Con esto, no sólo el trabajador se perjudica sino también la institución ya que baja su productividad y pasa por alto errores. Es necesario crear espacios que permitan a los trabajadores innovar en sus funciones. Plantear objetivos claros y que quede a consideración del empleado el modo de alcanzarlos puede ser un modo de motivarlos. En este sentido, los expertos recomiendan como métodos para vencer la rutina promover la autonomía laboral, desarrollar nuevos proyectos y ampliar los programas de capacitación.

A su vez, la rutina se combate modificando las tareas; para ello la institución debe planificar y ver los procesos laborales, así como también modificar los cargos mediante ascensos o nuevos puestos. La monotonía laboral no es específica de una labor determinada, sino que se disemina por todas las áreas y puestos. Es clave que el trabajador sea estimulado mediante incentivos y esparcimiento. Pero puntualmente, es necesario un buen liderazgo que estimule y reconozca los procesos y resultados de cada trabajador. Cuando se realiza de la forma correcta, la motivación permite que el trabajador alcance metas empresariales y profesionales.<sup>21</sup>

### **Mejoría de la satisfacción laboral**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los

trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones, aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

Dirigir organizaciones es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción.<sup>22</sup>

### **CUESTIONARIO FONT ROJA (MODIFICADO):**

El cuestionario Font Roja modificado, adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo; consta de 21 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho estudio definió en 7 factores como componentes de la satisfacción. Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-3, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 2 se toma como un grado medio de satisfacción.

### **Teoría de las necesidades: Abraham Maslow.**

Este autor se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal.

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir,), laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social, salario superior al mínimo, libertad sindical. Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva. El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad,

recompensas, promociones, reconocimiento de la labor realizada y del estatus. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad. Cuando una de estas necesidades está notable, aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive. No entra en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior. La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente dentro de la organización, además de reconocer que las necesidades de un empleado pueden diferir de las de otro.<sup>23</sup>

### **Teoría de enfermería: Modelo de Sor Callista Roy**

Se basa en principios científicos y filosóficos provenientes de la teoría de sistemas, menciona que los seres humanos como seres adaptativos, tienen la capacidad de adaptarse y crear cambios en el ambiente. La habilidad para responder a estos cambios está determinada por las demandas de la situación y los recursos internos disponibles. Callista Roy especifica que la adaptación es el proceso y resultado por el que las personas que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y buscan la integración a su entorno, el cual les brinde satisfacción laboral. El área laboral en el que se desenvuelve el profesional de enfermería puede estar determinada por situación de insatisfacción que determina la respuesta de satisfacción e insatisfacción en el área que se desempeña.<sup>24</sup>

Se refiere a las relaciones interpersonales que se muestra entre los compañeros de trabajo, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir respeto, información completa veraz y oportuna, confianza, amabilidad, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinante en la satisfacción del paciente. “El modelo reconoce la satisfacción del enfermero -usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud”

El respeto debe ser a los pacientes, a su integridad y a su particular forma de pensar, a sus creencias y decisiones, evitando en nuestro trato; gritar, criticar o regañar al paciente. <sup>25</sup>

### **Intervenciones de enfermería en la satisfacción laboral**

Se sugiere:

- Planificar tareas que requieran la participación activa del personal de enfermería.
- Promover la actualización y capacitación.
- Aumentar y facilitar la promoción de la salud por medio de jornadas de actualización al personal dentro del hospital.
- Lograr que tome conciencia de que es integrante de un equipo de salud y que cada integrante deba cumplir su función en beneficio del paciente.
- Fomentar las normas de bioseguridad, sugerir al directivo de la institución la dotación de material en el área de servicio del tal motivo que el personal pueda realizar su jornada laboral de manera segura y evitar los accidentes laborales.

- Sugerir que se debería acondicionar el cuarto de descanso para el personal que labora en el turno de la noche.
- Calificar al personal de enfermería de acuerdo a su nivel académico, lo cual permite aumentar su salario y una buena satisfacción laboral en el personal. <sup>26</sup>

### **Salud ocupacional y salud mental.**

Fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo es fomentar la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos. Como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación en la organización, y el diseño saludable de los lugares de trabajo.<sup>27</sup>

## **2.3. HIPÓTESIS:**

### **HIPÓTESIS GLOBAL:**

Los factores de satisfacción laboral del profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016 es bajo.

## **HIPÓTESIS DERIVADAS:**

Los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja del profesional de enfermería del hospital Santa María del Socorro según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral es bajo.

## **2.4. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

V. 1. Factores de satisfacción laboral

## **2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS:**

- **Satisfacción laboral:** Valoración general que el trabajador realiza sobre su trabajo, y se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones (características y entorno organizativo) en que se realiza.
- **Satisfacción por el trabajo.** Grado de Satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.
- **Presión del trabajo.** Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- **Competencia profesional.** Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.
- **Promoción profesional.** Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

- **Relaciones interpersonales.** Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes.
- **Características extrínsecas del estatus.** Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- **Monotonía laboral.** Grado en que afecta al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. TIPO DE ESTUDIO:**

Es de tipo descriptivo, no experimental, y de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento único haciendo un corte en el tiempo.

### **3.2. ÁREA DE ESTUDIO:**

El área de estudio fueron las áreas de UCI (Unidad de cuidados intensivos); URPA (Unidad de recuperación post-anestésica, SOP (Sala de operaciones); UAIRN (Unidad de atención inmediata al recién nacido); UCI NEO (Unidad de cuidados intensivos neonatal) del Hospital Santa María del Socorro de Ica de nivel de complejidad II-1. Los servicios están ubicados en el primer, segundo y tercer piso de la institución; estos servicios desarrollan actividades médicas y de enfermería encaminadas al tratamiento y recuperación de la salud del paciente hospitalizado, ofreciendo la prestación de los servicios con recurso humano calificado, comprometido y humanitario con los pacientes.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

La población-muestra estuvo constituida por 40 enfermeros (as) que laboran en áreas críticas del hospital Santa María del Socorro (UCI, URPA, EMERGENCIA, SOP, UAIRN, UCI NEO), los cuales fueron tomados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia según los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión**

- Licenciados (as) de enfermería de los servicios de áreas críticas (UCI, URPA, EMERGENCIA, SOP, UAIRN, UCI NEO)
- Licenciados (as) de enfermería que acepten participar de la investigación

**Criterios de exclusión:**

- Licenciados (as) de enfermería de los servicios de hospitalización que no sean de UCI, URPA, EMERGENCIA, SOP, UAIRN, UCI NEO.
- Licenciados (as) de enfermería que no desean participar de la investigación.

**3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

La técnica que se utilizó fue la encuesta con la finalidad de obtener las respuestas de la variable de estudio y el instrumento fue el Cuestionario Font Roja modificado, adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study, consta de 21 ítems agrupados en 7 factores, con tres opciones de respuestas en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción.

Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo; consta de 21 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario. El análisis factorial de dicho estudio definió en 7 factores como componentes de la satisfacción. Cada pregunta es valorada mediante una escala de Likert de 1-3, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. El punto 2 se toma como un grado medio de satisfacción.

**3.5. DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS:**

Para la realización de la investigación, se solicitó el permiso a la Dirección del Hospital, se planificó la aplicación del cuestionario solicitando la participación voluntaria del profesional de enfermería que labora en los servicios UCI, URPA, EMERGENCIA, SOP, UAIRN, UCI NEO, explicándole previamente los objetivos del estudio y solicitando su consentimiento para el desarrollo del cuestionario; en todo momento se consideró los principios éticos de autonomía,

justicia y beneficencia, respetando la libre voluntad de participación y manteniendo la confidencialidad de la información.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:**

Luego de la recolección de datos se realizó el procesamiento y análisis de la siguiente manera:

- Ordenamiento de la Información recolectada.
- Codificación del instrumento.
- El procesamiento de datos se realizó mediante el Programa Microsoft Excel.

Una vez realizada la recolección de datos, se elaboró la matriz la cual permitió obtener información del total de la muestra seleccionada para luego clasificar los resultados mediante la escala de calificación o medición, los cuales así mismo fueron procesados en forma manual mediante el sistema de tabulación por paloteo. Para la presentación de los hallazgos se realizaron cuadros estadísticos, los cuales sirvieron de base para realizar el análisis e interpretación de la información obtenida. El análisis de información se realizó haciendo uso de la estadística descriptiva presentando los resultados en tablas y gráficos.

Para la variable factores de satisfacción laboral se valoró en alta satisfacción, mediana satisfacción y baja satisfacción; haciendo uso de la estadística de la media aritmética y es la que se indica a continuación:

#### **SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO:**

Alto (10-12 pts.)

Medio (7-9 pts.)

Bajo (4-6 pts.)

**PRESION POR EL TRABAJO:**

Alto (13-15 pts.)

Medio (9-12 pts.)

Bajo (5-8 pts.)

**COMPETENCIA PROFESIONAL:**

Alto (7-9 pts.)

Medio (5-6 pts.)

Bajo (3-4 pts.)

**PROMOCION PROFESIONAL:**

Alto (7-9 pts.)

Medio (5-6 pts.)

Bajo (3-4 pts.)

**RELACIONES INTERPERSONALES:**

Alto (6 pts.)

Medio (4-5 pts.)

Bajo (2-3 pts.)

**CARACTERISTICAS EXTRINSECAS:**

Alto (6 pts.)

Medio (4-5 pts.)

Bajo (2-3 pts.)

**MONOTONIA LABORAL:**

Alto (6 pts.)

Medio (4-5 pts.)

Bajo (2-3 pts.)

**GLOBAL:**

Alto (50-63 pts.)

Medio (35-49 pts.)

Bajo (21-34 pts.).

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

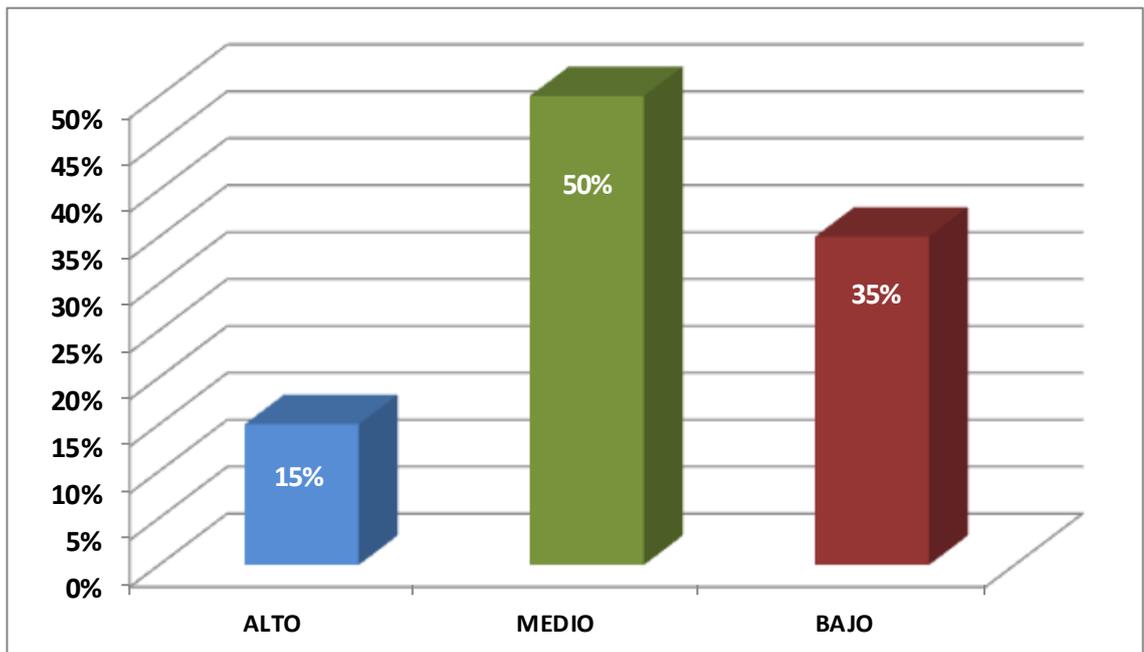
### 4.1. RESULTADOS:

**TABLA 1**  
**DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE**  
**ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO**  
**ICA, SETIEMBRE**  
**2016.**

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
<b>EDAD</b>		
Menos de 35 años	14	35
36 a 53 años	18	45
54 a más	8	20
<b>SEXO</b>		
Masculino	7	18
Femenino	33	82
<b>CONDICION LABORAL</b>		
Nombrado(a)	18	45
Contratado/plazo orgánica	4	10
Cas	18	45
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>		
Menos de 1 año	2	5
De 1 a 5 años	18	45
De 6 a 10 años	16	40
De 11 a mas	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

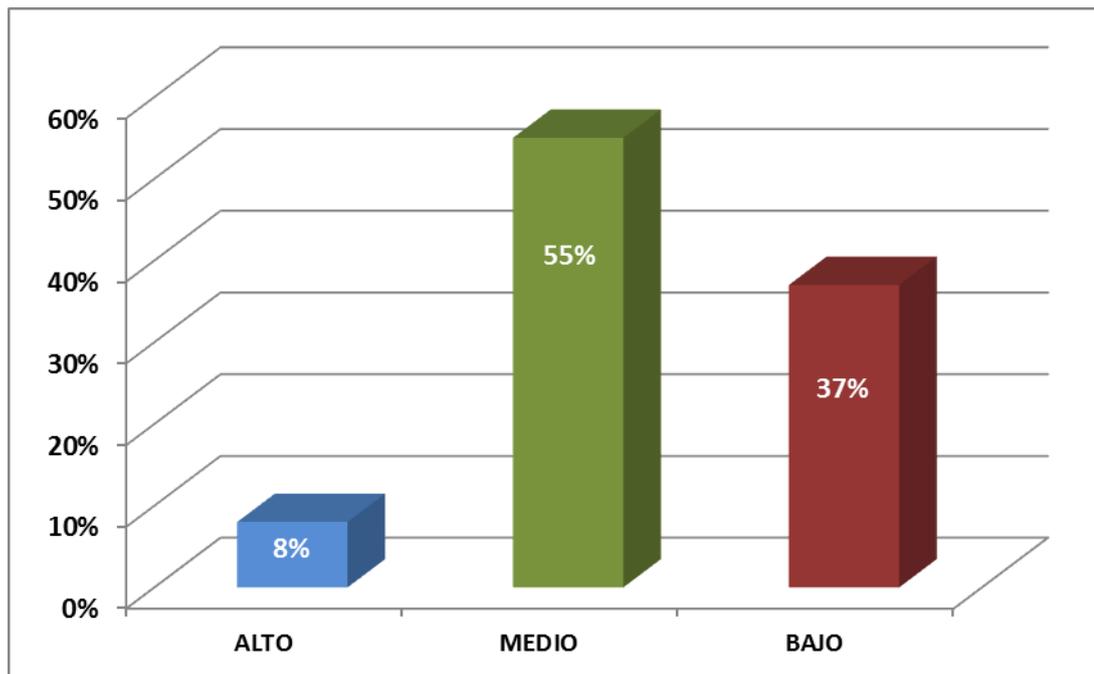
Según datos generales el 45%(18) del profesional de enfermería de áreas críticas, tienen edades entre 36 a 53 años, el 82%(33) es femenino, la condición laboral de profesional de enfermería es nombrado en 45%(18) y Cas en 45%(18), y el tiempo de servicio que predomina de es 1 a 5 años en 45%(18) según datos los obtenidos.

**GRÁFICO 1**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



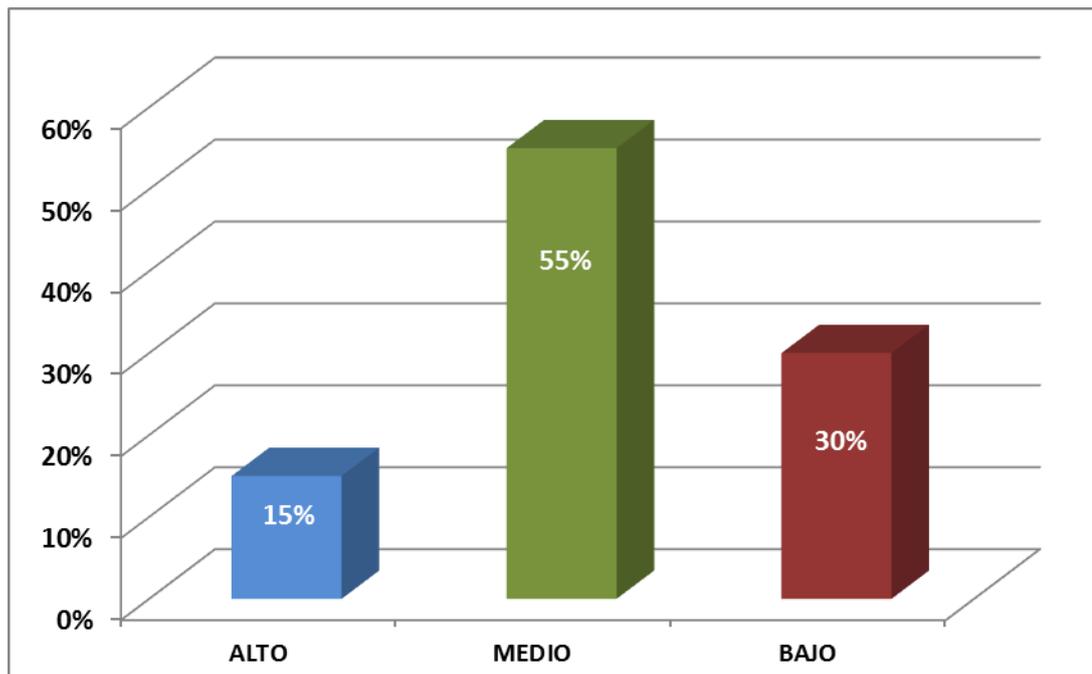
Del 100%(40) del profesional de enfermería de áreas críticas según dimensión satisfacción por el trabajo se observa que el 50%(20) tienen un nivel medio de satisfacción, seguido del 35%(14) con bajo nivel de satisfacción y el 15%(6) presenta un alto nivel de satisfacción.

**GRÁFICO 2**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**PRESIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



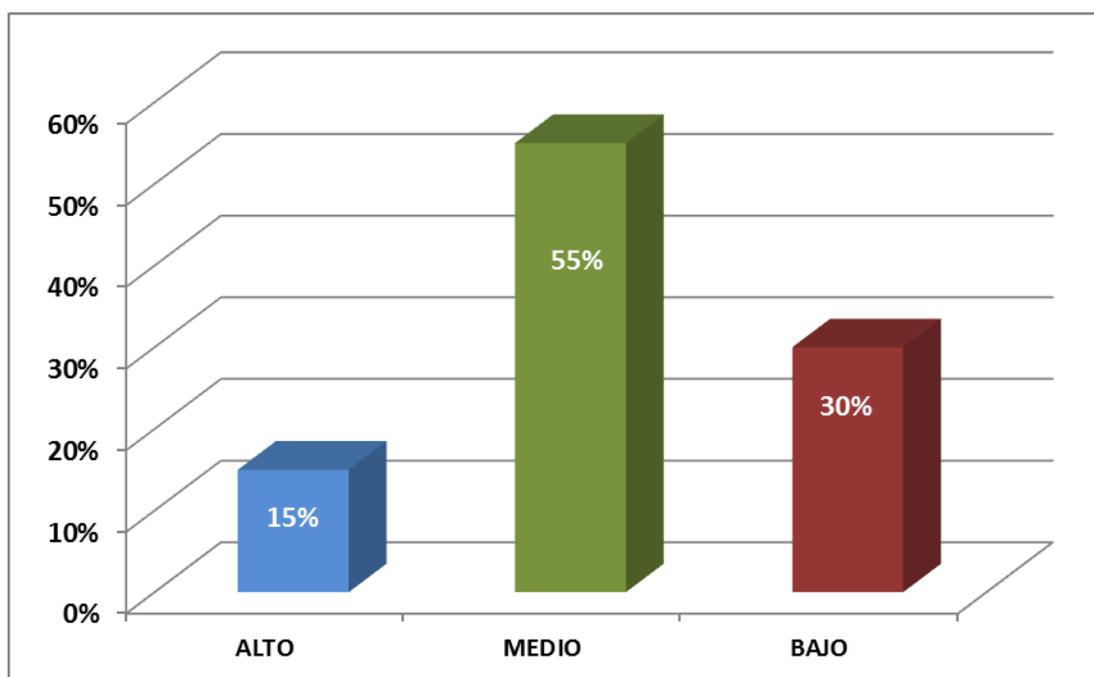
Según dimensión presión por el trabajo se observa que el 55%(22) del profesional de enfermería de áreas críticas tienen un nivel medio de satisfacción seguido del 37%(15) con nivel bajo y el 8%(3) con nivel alto nivel de satisfacción.

**GRÁFICO 3**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



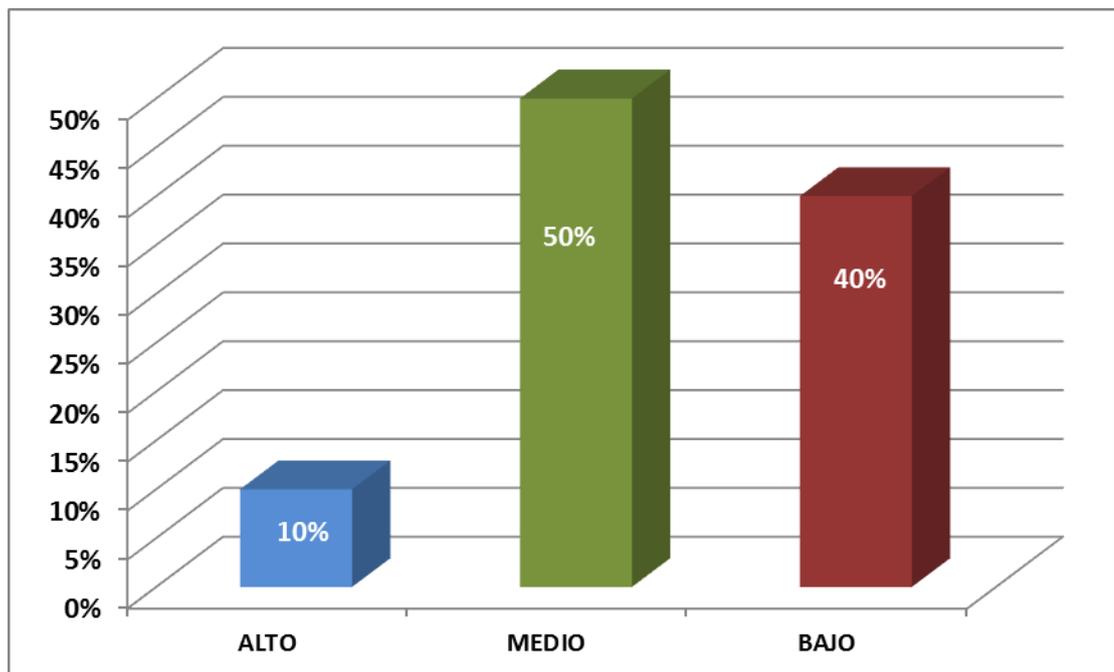
Según dimensión competencia profesional del profesional de enfermería de áreas críticas el 55%(22) presentan nivel medio seguido del 30%(12) con nivel bajo y el 15%(6) presentan un nivel alto de satisfacción.

**GRAFICO 4**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



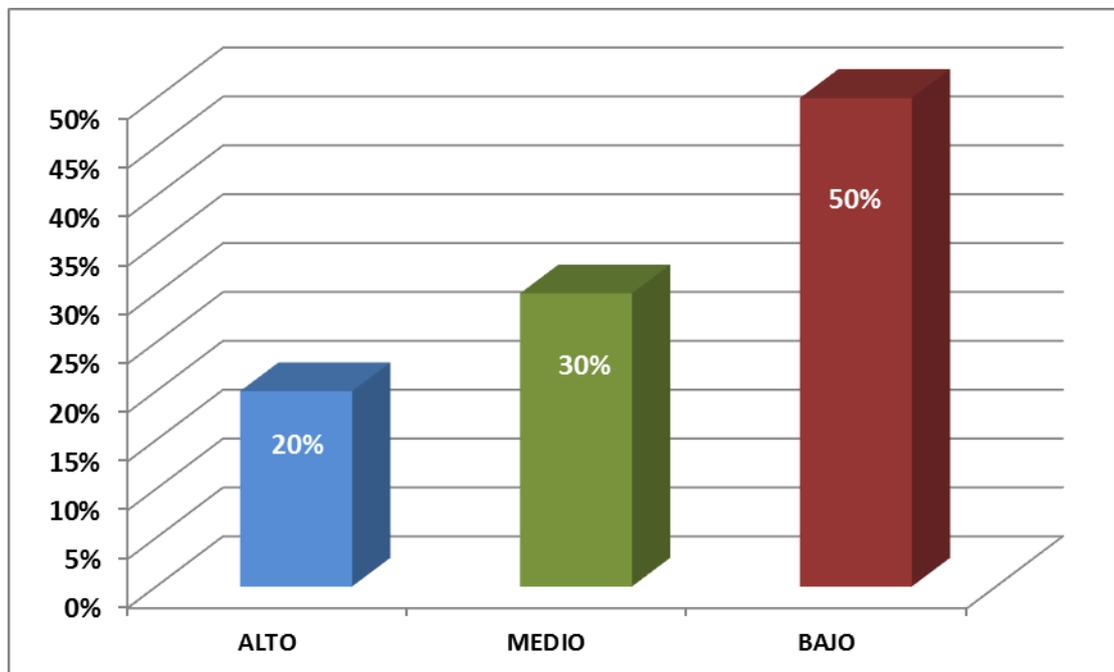
Del 100%(40) de profesional de enfermería de áreas críticas el 55%(22) tienen un nivel medio de satisfacción seguido del 30%(12) con nivel bajo, y un 15%(6) tienen un alto nivel de satisfacción laboral según resultados obtenidos.

**GRÁFICO 5**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



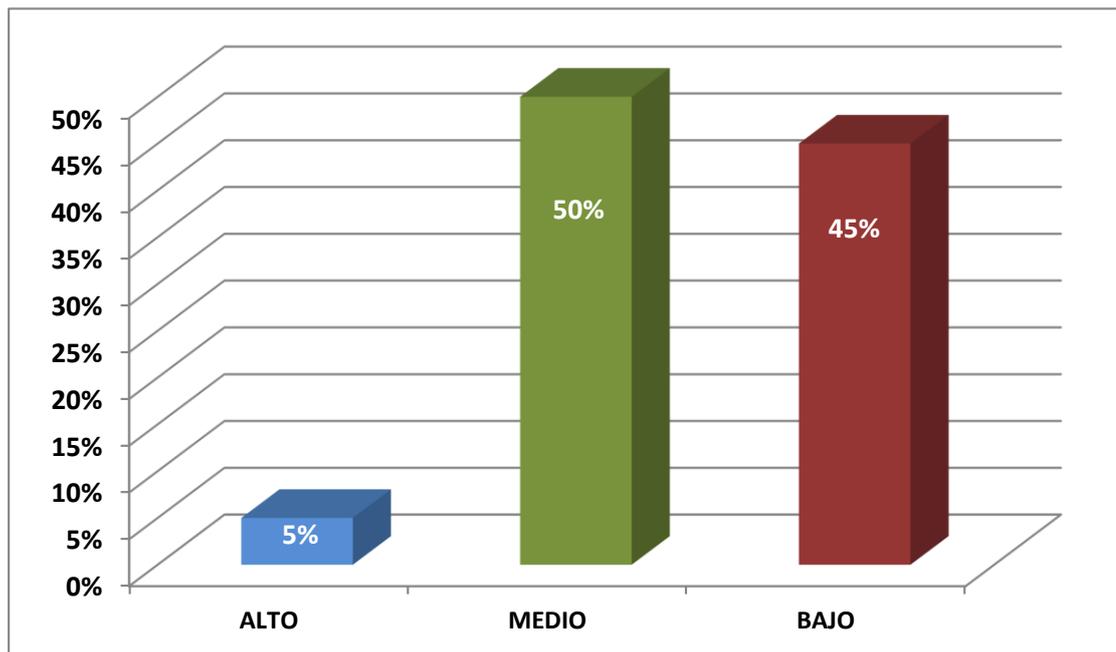
Según dimensión relaciones interpersonales del profesional de enfermería el 50%(20) obtiene un nivel medio seguido del 40%(16) con nivel bajo y solo el 10%(4) presenta alto nivel de satisfacción laboral.

**GRÁFICO 6**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS DEL**  
**PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE ÁREAS**  
**CRÍTICAS DEL HOSPITAL SANTA MARÍA**  
**DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



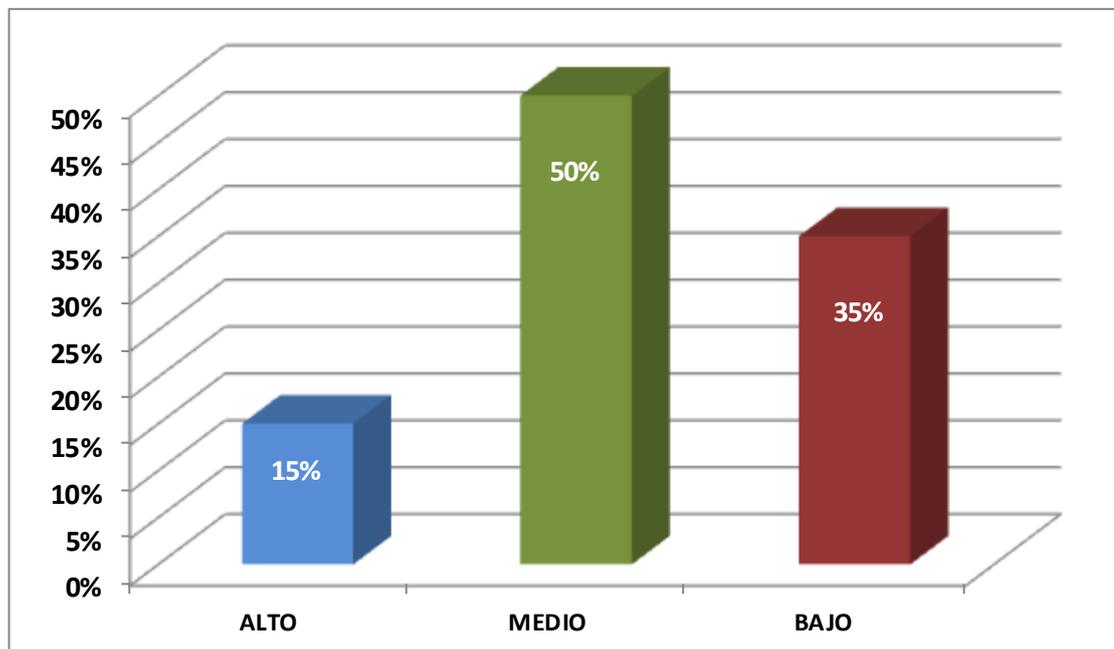
Según dimensión características extrínsecas del profesional de enfermería de áreas críticas; el 50%(20) presentan nivel bajo, seguido del 30%(12) con nivel medio y el 20%(8) obtienen un alto nivel de satisfacción laboral.

**GRÁFICO 7**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**MONOTONIA LABORAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL**  
**HOSPITAL SANTA MARÍA DEL**  
**SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



Los factores de satisfacción laboral según dimensión monotonía laboral se observa que el 50%(20) presentan un nivel medio de satisfacción, el 45%(18) obtuvo un nivel bajo de satisfacción laboral, y el 5%(2) presenta un alto nivel de satisfacción según resultados de la encuesta.

**GRÁFICO 8**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL**  
**PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS**  
**DEL HOSPITAL SANTA MARÍA**  
**DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**



Los factores de satisfacción global del profesional de enfermería según resultados obtenidos el 50%(20) obtienen un nivel medio seguido del 35%(14) con nivel bajo, y el 15%(6) obtienen un alto nivel de satisfacción laboral.

## 4.2. DISCUSIÓN:

**Tabla 1:** Según datos generales, el 45% del profesional de enfermería de áreas críticas, tienen entre 36 a 53 años, el 82% es femenino, la condición laboral de las enfermeras es nombrado en 45% y Cas en 45%, el tiempo de servicio que predomina de es 1 a 5 años en 45% según datos los obtenidos, resultados similares con Jaramillo Y, Mendoza M.<sup>13</sup> donde el 72,0% pertenecen al sexo femenino; y Cifuentes J.<sup>10</sup> Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los varones.

Observamos según las edades del profesional de enfermería que en su mayoría pertenecen a la adultez intermedia en el cual sus habilidades tienden a ser mejores para organizar y procesar información respecto a los cuidados que brinda. Aunque los estudios indican que personas de todas las edades tienden a reportarse más satisfechas que insatisfechas con su ocupación, los trabajadores de mayor edad siempre se han expresado más contentos que los de menor edad. Asimismo, respecto al sexo los mayores porcentajes son de sexo femenino, se afirma la existencia de una relación preestablecida entre satisfacción laboral y género del trabajador, es decir, la satisfacción en las mujeres es una cualidad innata al género, sabido es que desde tiempos remotos ha sido como una insignia para la carrera de enfermería ya que de ellas florece el sentido del cuidado humano por los demás.

**Gráfico 1:** Según dimensión satisfacción por el trabajo, el 50% de las profesional de enfermería tiene un nivel medio de satisfacción seguido del 35% con bajo nivel de satisfacción y el 15% presenta un alto nivel de satisfacción laboral según resultados, resultados parecidos con Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez-García C.<sup>8</sup> un 77,2% se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña; Zelada V.<sup>14</sup> el desempeño de tareas 57% es bajo y en el 43% es alto.

La satisfacción por el trabajo es lo que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, en los resultados obtenidos se refleja un preocupante 50% que presenta un nivel medio de satisfacción y un 35% un nivel bajo de satisfacción por lo cual el primer paso para aumentar la satisfacción sería determinar las causas para satisfacer necesidades propiciando la satisfacción del personal que sienta, experimente y viva dicha satisfacción.

**Gráfico 2:** Según dimensión presión por el trabajo, el 55% del profesional de enfermería de áreas críticas tienen un nivel medio satisfacción seguido del 37% con nivel bajo y el 8% con nivel alto de satisfacción. Resultados que se pueden comparar con Iriarte L.<sup>11</sup> en el cual los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad y la autonomía en la toma de decisiones; Moya S.<sup>12</sup> la fuente que genera más satisfacción ha resultado el propio trabajo y Jaramillo Y, Mendoza M.<sup>13</sup> concluye en que la mayoría contestó estar muy satisfecho con el trabajo que realiza,

En esta dimensión se refleja la responsabilidad percibida y el estrés laboral; nuestra profesión de enfermería se considera habitualmente una ocupación muy estresante con prevalencias altas de trastornos psicológicos relacionados con el estrés, de insatisfacción laboral y frecuentes cambios de puesto de trabajo por lo que es de vital importancia determinar con exactitud las causas, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

**Gráfico 3:** Según dimensión competencia profesional del profesional de enfermería, el 55% obtuvo un nivel medio de satisfacción, seguido del 30% con un nivel bajo y el 15% presenta un alto nivel, resultados similares con Moya S.<sup>12</sup> Las fuentes que generan más satisfacción ha resultado ser entre otros, la competencia profesional., asimismo los resultados son contrarios con Nava G, Hernández M, Hernández C, Pérez M,<sup>7</sup> et.al.: en

el cual el factor identificado con insatisfacción fue la competencia profesional.

Las competencias son valoradas como una herramienta capaz de proveer una conceptualización, un modo de hacer y un lenguaje común para el desarrollo de los recursos humanos, es un componente importante en el desarrollo integral de los profesionales para el adecuado desempeño de la profesión, entre ellos se encuentran, la relación profesional-paciente y la estrecha relación que debe existir entre el ámbito asistencial, investigación-docencia y administración.

**Gráfico 4:** Según promoción profesional, el 55% tiene un nivel medio de satisfacción seguido del 30% con nivel bajo, y un 15% obtienen un alto nivel de satisfacción laboral, resultados algo similares con Nava G, Hernández M, Hernández C, Pérez M, 7 et,al., en el cual el factor identificado con insatisfacción fue la promoción; Jaramillo Y, Mendoza M.<sup>13</sup> en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho.

Los resultados se ven reflejados a nivel de reconocimiento por su trabajo, la promoción, (ascensos) tienen gran importancia como factor de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; significan reconocimiento y seguridad; nuestros resultados podría ser por la falta de reconocimiento profesional a la labor que se realiza día a día en el cuidado al paciente, el cual indirectamente también se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

**Gráfico 5:** Según dimensión relaciones interpersonales, el 50% presenta un nivel medio de satisfacción, 40% obtiene un nivel bajo y el 10% presenta un nivel alto de satisfacción laboral, resultados parecidos con Ortiz E.<sup>15</sup> donde el nivel de satisfacción encontrado corresponde a parcialmente satisfechas en un 87%(26); en las dimensiones relaciones

interpersonales, Moya S. <sup>12</sup> obtuvo un 67.4% de respuestas con una media de satisfacción de 2,99 (DE 0,41), asimismo los resultados obtenidos son contrarios con Jaramillo Y, Mendoza M. <sup>13</sup> de acuerdo a las relaciones interpersonales la mayoría contestó estar muy satisfecho con sus compañeros; Zelada V. <sup>14</sup> las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo.

Los compañeros de labores son una fuente de apoyo, quienes mejor pueden comprender, ya que han pasado o pueden pasar por lo mismo. Por el contrario, cuando las relaciones son malas, contribuyen a una rápida evolución de los trastornos psicosociales y sitúan al compañero en un proceso de marginación. Es por ello que es importante fomentar una buena atmósfera de trabajo basada en el compañerismo y la colaboración y no caer en la competitividad que quieren imponer es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo.

**Gráfico 6:** Respecto a las características extrínsecas del profesional de enfermería de áreas críticas, se obtiene que el 50% presentan un nivel bajo de satisfacción seguido del 30% con nivel medio de satisfacción y el 20% obtiene un alto nivel de satisfacción laboral, resultados contrarios con Jaramillo Y, Mendoza M. <sup>13</sup> donde la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos; Ortiz E. <sup>15</sup> Las condiciones laborales según beneficios laborales fueron medianamente favorables alcanzando 90%.

Se ha demostrado que las enfermeras (os) más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan. Nuestros resultados podrían deberse a los salarios bajos, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laborales los cuales producen insatisfacción en el trabajo e incluyen en las condiciones de trabajo.

**Gráfico 7:** Los factores de satisfacción laboral según dimensión monotonía laboral, el 50% presenta mediana satisfacción seguido del 45% con baja satisfacción laboral, y el 5% presenta un alto nivel de satisfacción según resultados de la encuesta.

La monotonía laboral es el grado en que afecta al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo. El realizar las mismas actividades todos los días y por varios años puede generar insatisfacción o disminuir el rendimiento hasta llegar al automatismo, desmotiva al trabajador y le sustrae la capacidad de iniciativa. Con esto, no sólo el trabajador se perjudica sino también la institución ya que baja su productividad y pasa por alto errores. Por lo que es necesario crear espacios que permitan a los trabajadores innovar, plantear objetivos claros que se puedan cumplir el cual puede ser un modo de motivarlos, desarrollando juntos en las áreas y/o unidades críticas nuevos proyectos, es clave que el trabajador sea estimulado mediante incentivos y esparcimiento.

**Gráfico 8:** Los factores de satisfacción global del profesional de enfermería según resultados obtenidos el 50% obtienen un nivel medio seguido del 35% con nivel bajo y el 15% obtienen un alto nivel de satisfacción, resultado global similar con Saravia C, Vega V.<sup>9</sup> Se concluyó que el personal se encuentra parcialmente de acuerdo en un 61 %, totalmente de acuerdo en un 8 %, y un 31 % en desacuerdo; Ortiz E.<sup>15</sup> el nivel de satisfacción de las enfermeras corresponde a parcialmente satisfecho.

El resultado global de mediana satisfacción, es un indicador de mucha utilidad, para la puesta en marcha de medidas correctoras y seguimiento de dichas medidas, es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES:

1. Los factores de satisfacción laboral del profesional de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, es de nivel medio por lo **que se rechaza la hipótesis global de la investigación.**
2. Los factores de satisfacción laboral a través de la medición de la Font Roja (modificada) del profesional de enfermería del hospital Santa María del Socorro según satisfacción por el trabajo, presión del trabajo, competencia profesional, promoción profesional, relaciones interpersonales, y monotonía laboral es de nivel medio por **lo que se rechaza la hipótesis derivada para estas dimensiones** y en la dimensión características extrínsecas del estatus es bajo por lo que **se acepta la hipótesis derivada para esta dimensión.**

## **5.2. RECOMENDACIONES:**

1. A las Autoridades de la Institución Hospitalaria, promover la integración del personal hacia el trabajo en equipo, la concientización a las enfermeras (os) sobre las potencialidades en función de lograr el éxito personal y profesional para mejorar la satisfacción laboral
2. Al Jefe de Enfermería, propiciar un ambiente de trabajo donde se perciba que su labor es valorada, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía, esto repercutirá en el cuidado que recibirá el paciente, en un ambiente más armonioso para trabajar. Se debe recalcar que el salario es el único valor real que los empleados desean obtener a través del trabajo, debido a que es el único medio para satisfacer sus necesidades de mantenimiento y seguridad física. Al igual brinda estatus y prestigio que muchas veces el individuo desea alcanzar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Galaz J, Contreras P. La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una Universidad Estatal Pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado. Benito de Juárez, México: ANUIES; [Fecha de acceso 22 de octubre de 2015] 2002. 21-3. URL disponible en: [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532013000100002&script](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532013000100002&script)
2. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Cienc. enferm. 2003; IX (2): 57-66. [Fecha de acceso 22 de octubre de 2015] URL disponible en: [www.scielo.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf)
3. García I, Córdoba J, Serrano A, Figueroa E. Moreno, J. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos Andaluces. 1997; 141:7-12.
4. Álvarez S, Castrillón M. [Datos en línea] URL disponible en: [www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD.../Enfermeria.../44.pdf](http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD.../Enfermeria.../44.pdf)
5. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile Cienc. enferm. vol.19 no.1 Concepción 2013 XIX (1): 11-21, 201 versión On-line ISSN 0717-9553 [Fecha de acceso 30 de octubre de 2015] URL disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>
6. Ortiz N. Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis Licenciatura] Lima [En línea] 2009 [Fecha de acceso 1 de noviembre de 2015] URL disponible en: [www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/vasquez\\_ss/pdf/vasquez\\_ss.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/vasquez_ss/pdf/vasquez_ss.pdf)

7. Nava G, Hernández M, Hernández C, Pérez M, Hernández G, Matus R, et al. Arch Neurocién (Mex) Vol 18, Supl-I, 16-21, 2013 [Fecha de acceso 4 de noviembre de 2015] URL disponible en: [www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf).
8. Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original nov.-dic. 2013; 21(6):1314-20 [Fecha de acceso 5 de noviembre de 2015] URL disponible en: DOI: 10.1590/0104-1169.3224.2369 URL disponible en: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae).
9. Saravia C, Vega V. Satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. [Fecha de acceso 5 de noviembre de 2015] URL disponible en [http://200.123.150.149/favaloro/bases/Ramos\\_yOtros\\_ENFERMERIA\\_8293.pdf](http://200.123.150.149/favaloro/bases/Ramos_yOtros_ENFERMERIA_8293.pdf).
10. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá Colombia [Tesis licenciatura] 2012, [Fecha de acceso 15 de noviembre de 2015] URL disponible en: [www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf).
11. Iriarte L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. [Fecha de acceso 15 de noviembre de 2015] 2012 - URL disponible en: [academica-e.unavarra.es](http://academica-e.unavarra.es).
12. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima. Perú 2014. [Fecha de acceso 20 de noviembre de 2015] Disponible en: [ateneo.unmsm.edu.pe/.../1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/.../1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf).
13. Ardouin, J. Bustos, C. Gayó, R. & Jarpa, M., 2000 [Fecha de acceso 2 de diciembre de 2015] URL disponible en:

biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/.../60ZLC11  
20.pd...

14. García C. Estudio *ex post facto* sobre la motivación y la satisfacción laboral. 2012
15. Daza F. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid. (1992)
16. Irigoín M, Vargas F. Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. Montevideo: Cinterfor
17. Peña A. El trabajo bajo presión. 2013 [Fecha de acceso 20 de diciembre de 2015] URL disponible en: [santodomingoesteinforma.blogspot.com/.../el-trabajo-bajo-presion.html](http://santodomingoesteinforma.blogspot.com/.../el-trabajo-bajo-presion.html)
18. Werther W. Administración de personal y recursos humanos 5ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000
19. López J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26 URL disponible en: [www.acuedi.org/ddata/410.pdf](http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf)
20. Castillo D. Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico. Quito – 2012. [Fecha de acceso 22 de diciembre de 2015], Disponible en. [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2253/1/T-UCE-0007-63.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2253/1/T-UCE-0007-63.pdf)
21. Samuels M, Factors that influence nurses' job satisfaction. J Nurs Adm. 2003 May; 33(5):293-299. URL disponible en: [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121...](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121...)
22. Romero L. Monotonía laboral, un enemigo silencioso. 2009 Colombia. URL disponible en: [www.empleo.com/...laboral.-/6586539](http://www.empleo.com/...laboral.-/6586539)
23. Pinilla A. Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. (1982).

- 24.** Adaptación y estrés laboral en el personal de las unidades médico-quirúrgicas [“Base de datos]. URL disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/312962809>
- 25.** Silva G, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de enfermería. 2006 [Fecha de acceso 25 de enero de 2017]. Disponible en: [http://www.hospitalgeneral.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/a\\_rti\\_17.pdf](http://www.hospitalgeneral.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/a_rti_17.pdf)
- 26.** Gautier R. Teoría de las necesidades. URL disponible en: [es.slideshare.net/.../teora-de-las-necesidades-de-maslow-27833208](https://www.slideshare.net/.../teora-de-las-necesidades-de-maslow-27833208)
- 27.** Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores [Internet]. Bilbao: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo; 2010 [citado el 1 de mayo de 2012]. Disponible en: <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>

## BIBLIOGRAFIA

- Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original nov.-dic. 2013; 21(6):1314-20 DOI: 10.1590/0104-1169.3224.2369
- Daza F. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid. (1992)
- López J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26
- Nava G, Hernández M, Hernández C, Pérez M, Hernández G, Matus R. Arch Neurocién (Mex) Vol 18, Supl-I, 16-21, 2013.
- Pinilla A. Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. (1982).
- Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile Cienc. enferm. vol.19 no.1 Concepción 2013 XIX (1): 11-21, 2011.
- Robbins S. Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Edit. Prentice Hall. (1998).
- Werther W. Administración de personal y recursos humanos 5ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEF. CONCEP.	DEF. OPERAC.	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Es la respuesta de una persona frente a un ambiente laboral agradable que satisface las necesidades que le ayuden a desarrollarse como profesional.	Son las intervenciones o acciones que realiza el profesional de enfermería de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, por lo que, se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados, el cual será valorado a través de la aplicación del instrumento Font roja obteniendo como valor final	Satisfacción por el trabajo  Presión del trabajo  Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho en mi trabajo</li> <li>• Interés por las cosas que realizo</li> <li>• Sensación que lo que hace es de poca importancia.</li> <li>• Preparación en el puesto de trabajo por capacidad.</li>   <li>• Responsabilidad en el trabajo</li> <li>• Muy cansado al final del trabajo</li> <li>• Fuera del trabajo sigo pensando en cosas del servicio.</li> <li>• Emplea a tope toda la energía y capacidad</li> <li>• El trabajo perturba mi estado de ánimo.</li>   <li>• Desempeño eficiente y responsable</li> <li>• Tener pocos recursos para hacer el trabajo</li> </ul>

		alto, medio, bajo.	<p>Promoción profesional</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Características extrínsecas del estatus</p> <p>Monotonía laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competitividad me causa tensión.</li> <li>• Oportunidades de Capacitación.</li> <li>• Reconocimiento reconfortante</li> <li>• Posibilidades de promoción profesional.</li> <li>• Relación cordial con el jefe.</li> <li>• Relación cordial con los compañeros de trabajo.</li> <li>• Independencia en el puesto de trabajo.</li> <li>• Sueldo adecuado.</li> <li>• Rutina laboral.</li> <li>• Problemas de los compañeros suelen afectar.</li> </ul>
--	--	--------------------	--	--

## **ANEXO 2**

### **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Buenos días Estimado (a) Licenciado(a). Mi nombre es Erika Martínez Alvarado, estoy realizando un trabajo de investigación para determinar factores de satisfacción laboral del profesional de enfermera de áreas críticas del Hospital Santa María del Socorro, Ica setiembre 2016. El cuestionario Font Roja (modificado) contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y como se encuentra Ud. en el mismo. En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas/frases y esa opinión es siempre correcta. El cuestionario es totalmente anónimo.

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. Edad:**

- a) Menor de 35 años
- b) 36 a 53 años
- c) 54 a más años.

##### **2. Sexo:**

- a) M
- b) F

##### **3. Condición laboral**

- a) Nombrado/a
- b) Contratado/plaza orgánica
- c) CAS

##### **4. Tiempo de servicio**

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) 6 – 10 años
- d) De 11 a más.

## INSTRUCCIONES

Teniendo en cuenta la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta, marque con una X el número de la respuesta de cada frase basándose en la escala siguiente:

### FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL (FONT ROJA - Modificado)

N°	Items	Siempre	A veces	Nunca
<b>Satisfacción por el trabajo</b>				
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.			
2	Tengo mucho interés por las cosas que realizo en mi trabajo.			
3	Tengo la sensación que lo que estoy haciendo es de mucha importancia.			
4	Estoy convencido que el puesto. de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación			
<b>Presión del trabajo</b>				
5	Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo.			
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar tranquilo.			
7	Pocas veces me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas en mi trabajo			
8	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear "a tope" toda mi energía y			

	capacidad para realizar mi trabajo.			
9	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo.			
<b>Competencia profesional</b>				
10	Siento que mi desempeño es eficiente y responsable.			
11	Con frecuencia siento que tengo recursos pocos recursos para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.			
12	Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo, me causa tensión.			
<b>Promoción profesional</b>				
13	Tengo muchas oportunidades de capacitación.			
14	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.			
15	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.			
<b>Relaciones interpersonales</b>				
16	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial			
17	La relación interpersonal con mis compañeros de trabajo es muy cordial.			
<b>Características extrínsecas del estatus</b>				
18	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo			

	independencia para realizarlo.			
<b>19</b>	El sueldo que percibo es adecuado.			
	<b>Monotonía laboral</b>			
<b>20</b>	Mi actual trabajo es el mismo todos los días.			
<b>21</b>	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente suelen afectarme.			

### ANEXO 3

#### CONCORDANCIA DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS PRUEBA BINOMIAL

Ítems	Experto Nº 01	Experto Nº 2	Experto Nº 3	Experto Nº 4	Experto Nº 5	Experto Nº 6	P	
1	1	1	1	1	1	1	0.010	
2	1	0	1	1	1	1	0.109	
3	1	1	1	1	1	1	0.010	
4	1	1	1	1	1	1	0.010	
5	1	1	1	1	1	1	0.010	
6	1	0	1	1	1	1	0.109	
7	1	1	1	1	1	1	0.010	
							$\sum p$	0.268

**Se ha considerado:**

**0 = Si la respuesta es negativa.**

**1 = Si la respuesta es positiva.**

**N = Número de jueces de expertos.**

$$P = \frac{\sum P}{N \text{ de Ítems}}$$

$$P = \frac{0.268}{7}$$

$$P = 0.038$$

Si  $P \leq 0.05$ , el grado de concordancia es significativo, y el instrumento es válido.

## ANEXO 4

### CODIFICACIÓN DE DATOS

#### DATOS GENERALES:

<b>EDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>
a) Menor de 35 años	1
b) 36-53 años	2
c) 54 años a mas	3
<b>SEXO</b>	
a) Masculino	1
b) Femenino	2
<b>CONDICION LABORAL</b>	
a) Nombrado	1
b) Contratado/plaza orgánica	2
c) Cas	3
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	
a)Menos de 1 año	1
b)De 1 a 5 años	2
c)De 6 a 10 años	3
d)De 11 a mas	4

#### FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
3	2	1

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO A TRAVES DEL ALFA DE CRONBACH

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, que se lleva a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, considerando la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : La suma de la varianza de cada ítem.

$S_t^2$ : La varianza del total

K : el número de ítems.

Usando el software estadístico Excel, se obtuvo los siguientes resultados Estadísticos de fiabilidad:

$$\frac{21}{21 - 1} \left( 1 - \frac{10.15}{32.16} \right)$$

(1.05) (1- 0.31)

(1.05) (0.69)

Alfa de Cronbach: 0,72

Una confiabilidad es buena cuando su coeficiente se acerca a 1, por lo tanto, el instrumento es medianamente confiable.

ANEXO 5

TABLA MATRIZ DE LA VARIABLE

FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL																																	
DATOS GENERALES					SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO					PRESIÓN DEL TRABAJO					COMP. PROFESIONAL				PROM PROFESIONAL				REL.INTERPERSONALES			CARACT. EXTRINSECAS			MONOTONIA LABORAL				
N°	1	2	3	4	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	ST	10	11	12	ST	13	14	15	ST	16	17	ST	18	19	ST	20	21	ST	T
1	1	2	3	1	2	1	2	1	6	2	3	3	3	3	14	2	1	2	5	2	1	1	4	2	1	3	2	2	4	1	1	2	38
2	2	1	1	3	2	2	1	2	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	5	1	1	2	1	1	2	27
3	1	2	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	3	1	5	2	3	5	1	1	2	1	1	2	26
4	1	2	3	2	1	1	1	1	4	3	3	1	2	1	10	3	1	2	6	3	1	1	5	3	1	4	3	3	6	1	1	2	37
5	2	2	2	3	3	3	1	2	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	4	1	1	2	1	1	2	28
6	3	1	1	4	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	9	3	1	1	5	3	1	1	5	3	1	4	3	3	6	1	1	2	35
7	1	2	3	2	3	3	1	1	8	3	1	1	1	1	7	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	4	1	1	2	29
8	1	2	3	2	3	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	40
9	1	2	3	4	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	5	3	3	6	2	1	3	55
10	2	1	1	3	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	4	1	1	2	1	1	2	31
11	3	2	1	3	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	2	2	4	2	2	4	37
12	1	2	3	2	2	2	2	2	8	2	3	2	3	2	12	3	2	3	8	3	2	2	7	3	2	5	1	1	2	2	2	4	46
13	3	2	1	3	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	3	2	2	7	3	3	6	3	3	6	2	2	4	52
14	2	2	2	3	3	3	2	2	10	3	1	1	3	1	9	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	2	3	1	4	1	1	2	35
15	2	2	2	2	3	1	1	3	8	1	1	3	3	3	11	1	3	3	7	1	3	3	7	1	3	4	1	1	2	3	3	6	45
16	3	2	1	3	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	5	2	1	3	2	2	4	42
17	1	1	3	2	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	6	3	3	6	2	2	4	50

18	1	2	3	2	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	3	2	5	2	2	4	45
19	1	2	3	2	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	3	2	5	2	2	4	44
20	1	2	2	2	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5	3	2	5	2	2	4	46
21	1	2	3	2	3	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	5	3	3	6	2	2	4	45
22	2	1	1	3	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	1	2	2	5	3	2	5	2	1	3	2	2	4	38
23	3	2	1	3	2	1	2	2	7	2	2	2	1	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	39
24	2	1	2	2	2	2	2	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	3	2	1	3	2	2	4	36
25	2	1	1	3	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	41
26	2	2	1	3	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	2	27
27	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	6	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	3	1	2	3	1	1	2	26
28	2	2	1	3	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	8	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	2	4	32
29	2	2	1	3	1	1	2	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	25
30	2	2	1	3	2	1	1	1	5	3	3	3	2	3	14	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	54
31	2	2	1	3	3	3	3	2	11	1	2	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	6	1	2	3	2	2	4	45
32	3	2	1	3	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	3	2	1	3	2	2	4	36
33	3	2	1	4	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	3	2	1	3	2	2	4	36
34	1	2	3	2	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	2	2	4	41
35	2	2	1	4	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	25
36	2	2	2	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	6	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	3	1	2	3	1	1	2	26
37	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	1	2	2	2	8	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	2	4	32
38	3	2	1	4	1	1	2	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	25
39	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	24
40	1	2	3	2	3	3	3	2	11	3	3	3	2	1	12	3	3	2	8	3	1	3	7	3	3	6	3	3	6	1	1	2	52

## ANEXO 7

### TABLAS DE FRECUENCIA

#### TABLA 2

**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSION  
SATISFACCION POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,  
SETIEMBRE  
2016.**

<b>SATISFACCION POR EL TRABAJO</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (10-12 pts.)	6	15
MEDIO (7-9 pts.)	20	50
BAJO (4-6 pts.)	14	35
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

#### TABLA 3

**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN  
PRESIÓN POR EL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL  
SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,  
SETIEMBRE  
2016.**

<b>PRESIÓN POR EL TRABAJO</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (13-15 pts.)	3	8
MEDIO (9-12 pts.)	22	55
BAJO (5-8 pts.)	15	37
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 4**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE - 2016.**

<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>		<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO	(7-9 pts.)	6	15
MEDIO	(5-6 pts.)	22	55
BAJO	(3-4 pts.)	12	30
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 5**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**PROMOCIÓN PROFESIONAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL**  
**HOSPITAL SANTA MARÍA DEL**  
**SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE - 2016.**

<b>PROMOCIÓN PROFESIONAL</b>		<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO	(7-9 pts.)	6	15
MEDIO	(5-6 pts.)	22	55
BAJO	(3-4 pts.)	12	30
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 6**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL**  
**SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE**  
**2016.**

<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO	(6 pts.)	4	10
MEDIO	(4-5 pts.)	20	50
BAJO	(2-3 pts.)	16	40
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 7**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**CARACTERISTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS DEL**  
**PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÀREAS CRÍTICAS**  
**DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE - 2016.**

<b>CARACTERISTICAS EXTRÍNSECAS</b>		<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO	(6 pts.)	8	20
MEDIO	(4-5 pts.)	12	30
BAJO	(2-3 pts.)	20	50
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 8**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN**  
**MONOTONIA LABORAL DEL PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS DEL**  
**HOSPITAL SANTA MARÍA DEL**  
**SOCORRO ICA,**  
**SETIEMBRE -**  
**2016.**

<b>MONOTONIA LABORAL</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (6 pts.)	2	5
MEDIO (4-5 pts.)	20	50
BAJO (2-3 pts.)	18	45
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**TABLA 9**  
**FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DEL**  
**PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE ÁREAS CRÍTICAS**  
**DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO**  
**ICA, SETIEMBRE**  
**2016.**

<b>GLOBAL</b>	<b>FR</b>	<b>%</b>
ALTO (50-63 pts.)	6	15
MEDIO (35-49 pts.)	20	50
BAJO (21-34 pts.)	14	35
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>