

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN SALUD
“GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD”

T E S I S

“FACTORES DEMOGRÁFICOS Y ECONÓMICOS ASOCIADOS CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) ENFERMEROS(AS) DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
CAJAMARCA - 2014”

PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN:
GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

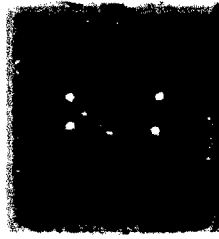
PRESENTADA POR:

Lic. Enf. Andrea Albina Lezama Coronel
Lic. Enf. Diana Lizeth Terán Leiva

ASESORA:

M.Cs. Delia Rosa Yturbe Pajares

Cajamarca, Perú
Noviembre 2014



II ESPECIALIZACIÓN EN SALUD

ESPECIALIDAD: GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

TESIS APROBADA:

**“FACTORES DEMOGRÁFICOS Y ECONÓMICOS ASOCIADOS CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS (LAS) ENFERMEROS (AS) DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
CAJAMARCA- 2014”**

PRESENTADO POR:

Lic. Enf. Andrea Albina Lezama Coronel

Lic. Enf. Diana Lizeth Terán Leiva

Comité Científico:

Dra Humbelina Chuquilín Herrera

Presidente del Comité

M.Cs. Petronila Bringas Durán

Secretaria

M. Cs. Elena Romero Muñoz

Accesitaria

M.Cs. Delia Rosa Yturbe Pajares

Asesora

Fecha: Noviembre de 2014

Copyright C 2014 by

Andrea Albina Lezama Coronel and Diana Lizeth Terán Leiva

Todos los derechos reservados

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor dedico este trabajo a mis seres más queridos por motivarme y darme su incondicional apoyo para la culminación de nuestra tesis.

Andrea

Con todo mi amor y gratitud dedico este trabajo a Dios, a mis padres y maestros de la Especialidad por apoyarme incondicionalmente y motivarme cada día en todos mis proyectos.

Diana

AGRADECIMIENTOS

- **A las autoridades de la Universidad Nacional de Cajamarca, nuestra Alma Mater desde el pregrado, por incluir el programa de la segunda especialización y contribuir en nuestra continua formación profesional.**
- **A nuestros seres más queridos, por su apoyo moral y espiritual**
- **A nuestra Asesora de tesis, por ser una maestra idónea, amiga sincera y guía incomparable, quien nos brindó todo su apoyo incondicional y dedicó mucho de su tiempo para sacar adelante este trabajo.**
- **A la Directora de la Especialidad, la Dra. Humbelina Chuquilín Herrera, por todo su apoyo, por entender nuestras limitaciones y brindarnos todas las facilidades del caso para la presentación de nuestro trabajo.**
- **A los Licenciados en Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, por su participación y colaboración como sujetos de estudio.**

CONTENIDO

Ítem	Página
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Lista de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
CAPÍTULO I.	
Introducción	1
CAPÍTULO II. EL PROBLEMA	
Problema de investigación	3
Formulación del problema	7
Justificación	7
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.	
3.1. Antecedentes del estudio	9
3.2. Teorías científicas	13
3.3. Fundamentos teóricos	15
Factores demográficos	15
Factores económicos	22
Satisfacción laboral	23
Satisfacción en salud	25
3.4. Hipótesis	26
3.4. Variables.	26

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE ESTUDIO

4.1. Tipo y diseño de estudio	30
4.2. Población y muestra	30
4.2.1. Población	30
4.2.2. Muestra	30
4.2.3 Criterios de inclusión	30
4.2.4 Criterios de exclusión	31
4.2.5. Unidad de análisis	31
4.3 Ámbito de estudio	31
4.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.	32
4.5. Descripción de los instrumentos para la recolección de datos.	32
4.6. Validación del instrumento	34
4.7. Procesamiento y análisis de datos	34
4.7.1. Procesamiento	34
4.7.2. Análisis de datos	34
4.8. Aspectos éticos	35

CAPÍTULO V

Resultados y discusión	36
------------------------	----

CAPÍTULO VI

Conclusiones	48
Recomendaciones	50
Referencias bibliográficas.	51
Anexos y apéndice	55

LISTA DE TABLAS

Tablas	Página
1. Factores demográficos de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014	36
2. Factores económicos de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014	38
3. Nivel de satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014	39
4. Factores demográficos y satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia. Hospital Regional de Cajamarca- 2014	40
5. Factores económicos y satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia. Hospital Regional de Cajamarca- 2014	45

RESUMEN

El presente estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional tuvo como objetivo determinar y analizar los factores demográficos y económicos asociados con el nivel de satisfacción de los (las) enfermeros(as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014. Para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, uno realizado por las autoras y el otro, de tipo Likert de la psicóloga Sonia Palma. La muestra estuvo conformada por 20 licenciados (as) de Enfermería. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.0 para el procesamiento de la información y para determinar la relación entre variables se usó la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado. Los resultados más relevantes fueron: 40% pertenecen al grupo etario de 30-45 años, y el 25% tienen más de 45 años; el 90% son mujeres; el 55% están casados, 25% solteros; 75% tiene una especialización; el 5% ha estudiado maestría; 95 % se capacitan continuamente; el 55% tiene está contratado como CAS o indefinido, 40 % está nombrado; el 55% tiene estabilidad laboral; 30% tiene entre 1-5 años de servicio, 25% entre los 10-15 años y más de 15 años de servicio. 40% tiene un haber de 2000 nuevos soles, 35% 1000-1500 nuevos soles; 17% no recibe ningún tipo de incentivos laborales; el 90% refiere que sus necesidades económicas no están satisfechas. Laboralmente 50% está satisfecho y 50% muy satisfecho. Se concluye que existe una asociación altamente significativa entre satisfacción laboral y la edad de 30- 45 años de edad de los enfermeros, con pvalúe 0,007, y significativa entre la satisfacción laboral y el sexo femenino con pvalúe 0,036.

Palabras clave: Factores demográficos, factores económicos, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The Study of quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational, aimed to determine and analyze demographic and economic factors associated with the level of satisfaction of nurses Emergency Service Cajamarca Regional Hospital. 2014. For data collection instrument used two questionnaires, one conducted by the authors and the other a Likert psychologist Sonia Palma, the sample consisted of 20 graduates (as) Nursing, statistical software was used SPSS version 21.0 for information processing and to determine the relationship between variables nonparametric statistics Chi-square test was used. The main results were: 40% belong to the age group of 30-45 years, and 25% had more than 45 years; 90% are women; 55% are married, 25% single; 75% have a specialization 5% has studied Masters; Continuously 95% train; 55% are being hired as CAS or indefinite, 40% is appointed; 55% with job security; 30% have between 1-5 years of service, 25% between 10-15 years and over 15 years of service. 40% have a credit of 2000 soles, soles 35% from 1000 to 1500; 17% do not receive any type of work incentives; 90% report that there are unmet financial need. At work 50% are satisfied and 50% very satisfied. Concluding that there is a highly significant association between job satisfaction and age of 30- 45 years old nurses, with pvalue 0.007, and significant between job satisfaction and female with pvalue 0.036.

Keywords: Demographic factors, Economic factors, Job satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una dimensión central en la vida de los (as) ciudadanos (as) en las sociedades avanzadas, debido a que estructura el ciclo vital de los individuos y las relaciones sociales normativas, nos provee de los medios económicos necesarios para vivir y aporta recursos simbólicos y emocionales (estatus, reconocimiento, estímulo, identidad, etc.), que influyen en la satisfacción de los trabajadores. En primer lugar, el trabajo ocupa una gran parte de las horas activas de nuestra vida y define el ciclo vital de los individuos. Es la principal dimensión que ordena y organiza la vida en sociedad. Asimismo, visto como la forma de participación plena, el trabajo remunerado es el principio de ordenación prioritario en la sociedad.

Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral muestran la diversidad de factores que influyen en su obtención.

La finalidad del presente estudio es analizar y discutir la relación de los factores demográficos y económicos y la satisfacción laboral del (la) enfermero (a) que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, por constituirse en el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria. Representa entre el 50 y 60 % del recurso humano de salud en el mundo y es el grupo que más tiene contacto con el paciente, es quien refleja el compromiso institucional; es de quien se espera atención oportuna y de calidad, pues, la satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se persigue conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que los individuos desarrollan. Por tanto, para que en una empresa se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se debe asegurar que los trabajadores estén satisfechos con su labor; si la satisfacción laboral es poca o no existe se produce la insatisfacción, la cual puede convertirse en un insuficiente aporte por parte de los trabajadores a los logros de la institución.

La estructura de la investigación es como sigue:

El Capítulo I, aborda la introducción, es decir, una visión general de la investigación y una descripción de la finalidad del estudio.

El Capítulo II, define y delimita el problema de la investigación y su formulación; asimismo, se formulan los objetivos general y específicos, además, se exponen los supuestos hipotéticos.

En el Capítulo III (Marco Teórico) se presentan los antecedentes del problema, tanto en el ámbito internacional como en el nacional y local: la teoría científica en la que se fundamenta el trabajo y los fundamentos teóricos y finaliza con las variables y su operacionalización.

El Capítulo IV muestra la metodología empleada en la realización del estudio.

El Capítulo V presenta los resultados y discusión de la investigación, los que se muestran en tablas simples y de doble entrada.

Finalmente, en el Capítulo VI se exponen las conclusiones y recomendaciones básicas del trabajo así como las referencias bibliográficas.

Se espera que la presente motive a nuevas investigaciones en trabajadores de los diferentes departamentos de las Instituciones de Salud y se puedan establecer comparaciones ulteriores.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El bienestar en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no solo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. La satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de una institución.

A través del tiempo, el trabajo fue tomando diversas interpretaciones sociales. Por ejemplo, en la sociedad griega el trabajo era conceptualizado como algo despreciable, de menor categoría e indicador de bajo rango; en la Edad Media, se fortaleció la antigua división del trabajo: Sacerdotes, guerreros y trabajadores, manteniendo la jerarquía de un orden social basado en una *economía de la salvación*, y los dos tercios de la población que trabajaba vivía en la inseguridad y la pobreza. En la Edad Moderna se inicia un cambio de perspectiva de exaltación del trabajo y minusvaloración del ocio. El trabajo pasó a ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir.

En la era actual existe una gran preocupación por mejorar el entorno laboral de las personas. Se busca que ellas se encuentren lo más satisfechas posible y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan, adaptarse con éxito a las exigencias del trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población.¹

El trabajo de enfermería ha sido reconocido también en el tiempo, y, al respecto, se han pronunciado organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Este último organismo, por ejemplo, ha informado que aquellos hospitales con un mayor nivel de enfermeras

profesionales por usuario, han tenido menores niveles de mortalidad, en comparación con hospitales que cuentan con menor número de personal profesional de esta área.²

Según Spector, la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales, y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo y la determinación de la satisfacción laboral.³

El campo de trabajo de enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal continuo. En el plano profesional requiere de un conjunto de conocimientos del manejo avanzado del trauma y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional, puesto que le brinda al enfermero (a) satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos y de estrés, que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.⁴

En la década de los 30 se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían influir en la misma. Hoppock publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.⁵

En Estados Unidos se iniciaron los estudios de la satisfacción laboral de la profesión de enfermería a finales de los años 30. Desde entonces, se ha reconocido que los factores que afectan la satisfacción laboral de los enfermeros tienen que ver con las horas de trabajo, los ingresos, las relaciones con los supervisores, familiares/sociales, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso. Otros estudios han indicado que la intención de abandonar el trabajo por parte de los enfermeros guarda relación con la insatisfacción que experimentan

por la falta de comunicación, la rutina del trabajo, el hecho de no poder tomar decisiones en su trabajo así como tampoco recibir nuevas oportunidades.⁶

En España se reportó que la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son solo algunos de los factores que más insatisfacción producen en los enfermeros. Inglaterra, Escocia y Alemania informaron que menos del 40% de los enfermeros estaba de acuerdo con que había el suficiente personal de enfermería profesional para realizar el trabajo demandado. El exceso de trabajo, la edad, la falta de tiempo para la atención del paciente, el número de pacientes a cargo, han sido reconocidos también como las razones de la insatisfacción laboral e inclusive del abandono de la profesión.⁷

En Latinoamérica se han realizado estudios en México, Chile, Venezuela y Brasil, cuyos resultados no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Los enfermeros latinos informan que su insatisfacción se relaciona con la falta de reconocimiento de su trabajo, la gran responsabilidad que tienen por las múltiples tareas a cargo y las diferencias de condiciones de trabajo y salario inequitativo entre el sector público y privado. Este estudio es reforzado por Anselmi y colaboradores, (Brasil), quienes encontraron que las causas por las que el personal de enfermería renunciaba al trabajo eran la falta de recursos físicos, los horarios, la cantidad de trabajo que iban a realizar, los turnos y el salario; en conjunto, aspectos relacionados todos con la insatisfacción laboral.⁸

Los expertos opinan que la insatisfacción de los profesionales de enfermería se debe a factores tales como: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias o salarios inadecuados, el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones, los sistemas de turnos rotativos, la escasez creciente de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, entre otras. Todo ello, a su vez, trae como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estos profesionales, con la

consecuente repercusión que tiene en los cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el usuario.⁹

Como podemos apreciar, la satisfacción laboral se ve influenciada por una multiplicidad de factores. La Enfermería es considerada como una profesión estresante, donde la calidad de vida laboral tiene que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional; la satisfacción motiva a actuar como fuerza impulsora de la conducta humana, y no como una actividad alienada y opresora.¹⁰

Nuestro país no es ajeno a esta problemática, en la Constitución, en las Políticas Planes y Programas de salud se trata el tema así como en la ley del (la) Enfermero (a), proponiendo estrategias que eviten el resultado adverso de la insatisfacción laboral en el personal de enfermería que trabaja en las instituciones de salud; sin embargo, son escasos los trabajos que muestren con datos concretos la misma. Por esta razón se hace necesario indagar qué percepciones tienen los (las) enfermeros (as) respecto de su trabajo, qué visión tienen de la dinámica del trabajo dentro de la organización de la cual forman parte. Asimismo, se hace necesario conocer aquellos aspectos de la organización que les satisface, les motiva, además de identificar qué factores demográficos y económicos determinan su satisfacción laboral. Finalmente se debe tener en cuenta que los hospitales en los que los (las) enfermeros (as) experimentan un alto grado de satisfacción en su trabajo, reportan mayor calidad en la atención y mejores resultados en los pacientes.¹¹

Existe la percepción de que los (las) enfermeros (as) que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están más satisfechos (as) laboralmente que los (as) demás enfermeros (as). Sin embargo, no existen fundamentos empíricos que avalen esta percepción, ya que en estos tipos de servicio, específicamente, en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, se escuchan frecuentemente, al igual que en otros, quejas constantes sobre diversos aspectos laborales, ya sean estos relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, los jefes, sus compañeros

de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.

Por la problemática analizada pretendemos dar respuesta a la siguiente pregunta:

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores demográficos y económicos se asocian con la satisfacción laboral de los (as) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014?

2.3. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral constituye uno de los indicadores más clásicos a los que se recurre cuando se pretende conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto sobre la cantidad y calidad del trabajo que ellas desarrollan. Por tanto, para que, en una empresa, se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se debe asegurar que los trabajadores estén satisfechos con su labor; si la satisfacción laboral es escasa o no existe se produce la insatisfacción y puede incidir en un insuficiente aporte por parte de los trabajadores a los logros de la institución.

El interés por investigar los factores demográficos y económicos relacionados a la satisfacción laboral en enfermería, permitirá aumentar el cuerpo de conocimientos de la profesión desde el área de gerencia de servicios de salud, ya que abre el camino para comprender y profundizar en los aspectos primordiales que influyen en el comportamiento organizacional. Aún más, será de utilidad para que los gerentes profesionales de enfermería, tengan en cuenta aspectos referentes al capital humano con el fin de generar mejores oportunidades y condiciones de trabajo que contribuyan al desarrollo personal y laboral de sus miembros y por tanto a su satisfacción laboral.

La investigación servirá para proponer y ejecutar programas tendientes a proporcionar elementos que contribuyan a lograr un trabajo de enfermería

satisfactorio el cual se refleje en el bienestar, por la calidad de la atención prestada y por ende en la satisfacción de los pacientes.

De igual manera, consideramos que los resultados de la presente investigación serán relevantes ya que permitirá reorientar los planes de intervención, formular de estrategias para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería.

La investigación se realizó con éxito ya que, se contó con la disponibilidad de los (las) enfermeros (as) asimismo, el apoyo de la jefa del servicio, el permiso Institucional (Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca) y para la culminación fue autofinanciado por las investigadoras.

2.4. OBJETIVOS

Objetivo General.

Valorar y analizar los factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. 2014.

Objetivos Específicos.

- 1. Identificar los factores demográficos de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.**
- 2. Identificar los factores económicos de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.**
- 3. Identificar la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.**
- 4. Asociar los factores demográficos y económicos con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.**

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

INTERNACIONALES

Cifuentes J. (Colombia 2012). Estudió la satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Allí determinó que la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2,91 (DE: 0,23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación con los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Las/os enfermeras/os que se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada.¹²

Chung, et al (EE.UU 2010). Identificaron algunos factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales de Carolina del Sur, y, a su vez, compararon variables de género, edad, nivel de educación y locación geográfica. Los investigadores hallaron correlación estadísticamente significativa entre la edad, años de servicio y la satisfacción laboral, las enfermeras con experiencia de más de dos años tenían niveles más bajos de satisfacción en sus puestos de trabajo que aquellas enfermeras que tenían experiencia menor a 2 años. Las enfermeras especialistas clínicas y las de cargos administrativos tenían los niveles más altos de satisfacción. La posición que ocupan las enfermeras dentro de los hospitales también influye. Así, las enfermeras que trabajan fuera de él, como las enfermeras de salud a domicilio, las enfermeras de las escuelas, representantes de compañías farmacéuticas, quienes tienen un horario más flexible, una compensación más alta y manejan menos nivel de estrés, se hallan más satisfechas que aquellas enfermeras que laboran dentro de la clínica. Asimismo, las enfermeras

cuyo principal lugar de trabajo era una zona urbana pequeña, tenían el mayor nivel de satisfacción laboral. Una razón para que se dé esta diferencia puede ser que las enfermeras en los hospitales pequeños urbanos pueden hacer las cosas diferentes en relación con sus colegas en los grandes hospitales; el tiempo que se emplea en sus diferentes tareas puede variar, la estructura de trabajo es diferente, las relaciones interpersonales con sus compañeros y supervisores pueden ser diferentes, y, por consiguiente, estas diferencias pueden ser las que conduzcan a una mayor satisfacción laboral.¹³

Utriainen K., Kyngas H. (EE.UU 2009). Refieren que la satisfacción laboral varía según el lugar de trabajo, el área de especialidad y el papel del (la) enfermero (a). Opinan, además, que los grupos de trabajo de las unidades pediátricas son los más satisfechos; por el contrario, aquellos (as) enfermeros (as) que trabajan en los servicios quirúrgicos y de urgencias son los menos satisfechos. Hallaron también que las relaciones interpersonales entre las enfermeras y la atención al paciente son dos temas importantes en la satisfacción laboral, además de las diferentes formas de organización del trabajo.¹⁴

Mahmoud H. (Inglaterra 2008). Indagó sobre la satisfacción laboral de las enfermeras y la relación de compromiso con la organización de apoyo organizacional percibido, el liderazgo transaccional liderazgo transformacional y el nivel de educación. El estudio reveló que el apoyo de la organización fue el más fuertemente asociado con la satisfacción laboral de las enfermeras, con una correlación de 0,90, y la percepción de apoyo organizacional fue de 0,93, con el liderazgo transaccional y el liderazgo transformacional también se hallaron correlaciones de 0,91 y 0,08 respectivamente, donde se obtuvieron valores de $P < 0,05$. Concluyó que las enfermeras son más comprometidas con la organización cuando se les proporciona autonomía y cargas de trabajo equitativas. La percepción en el sentido de que la organización se preocupa por identificar los factores que pueden aumentar o disminuir la satisfacción en su lugar de trabajo, y en buscar a su vez salarios competitivos que pueden contribuir aún más con el compromiso de los empleados. La falta de compromiso organizacional y la tensión en el trabajo se han identificado como dos de las razones por las cuales las enfermeras se retiran o abandonan sus trabajos.¹⁵

Lebanon, et al (Beirut- Libano 2008). Investigaron el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la capital de Beirut y su relación con las características personales. En su investigación encontraron que las características personales tienen una importante influencia sobre la percepción de satisfacción laboral que tienen los (las) enfermeros (as). Así los (las) enfermeros (as) recién graduados (as) reportaron estar más insatisfechos (as) con las relaciones interpersonales con sus jefes y su supervisión. Los (las) enfermeros (as) con edades menores que 30 años también se mostraron insatisfechos (as) respecto de las oportunidades de ascenso y acceso a cursos de actualización.¹⁶

Herrera G. y Manrique F. (Colombia 2008). Estudiaron las condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería en Tunja. En su investigación hallaron que los profesionales que contaban con un contrato de tipo indefinido mostraban mayor satisfacción laboral respecto de aquellos cuyo contrato era de tipo fijo; también aquellos cuya vinculación era de planta, tenían mayor satisfacción en relación con los ascensos y relaciones interpersonales frente a aquellos que no lo eran (contrato por intermediario). Se identificaron diferencias en cuanto a la libertad para elegir el método de trabajo, aplicación de capacidades y estabilidad en el empleo, las cuales puntuaron mayor satisfacción en aquellos (as) enfermeros (as) vinculados de planta que los profesionales contratados por cooperativa. No se halló una diferencia significativa en cuanto al salario.¹⁷

Manojlovic H., et al. (Paris 2006). La colaboración y la buena comunicación entre las enfermeras son predictores de la satisfacción en el trabajo de enfermería. Los entornos de trabajo pueden tener una influencia positiva al respecto; pues, aquellos entornos en los que los supervisores y subordinados logran ponerse de acuerdo en relación con sus tareas y se permite participar en la toma de decisiones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral.¹⁸

Parra S. y Paravic T. (Chile 2003). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados, obtuvieron como resultados: Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las (os) enfermeras (os) hospitalarias, principalmente para las del sector público.

Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas (os) las (os) enfermeras (os) de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción.¹⁹

Parada M. (Venezuela 2000). Al medir el grado de satisfacción laboral en un estudio realizado en Venezuela, obtuvo que 45,9% de los trabajadores presenta insatisfacción por factores intrínsecos debido a la falta de autonomía, la falta de reconocimiento, la gran responsabilidad en la variedad de tareas que deben realizar y las pocas posibilidades de promoción de cargos. El 38,5% reporta disminución en la satisfacción extrínseca, debido a las malas relaciones interpersonales, las inadecuadas condiciones de trabajo, el descontento con el salario, el modo de gestión en la Institución, el horario de trabajo y la falta de estabilidad en el empleo.²⁰

NACIONALES

Egúsquiza L. (Lima 2003). En su estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”. Con una muestra conformada por 40 enfermeras, concluyó en lo siguiente: En relación con la satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, el 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y el 10% muy satisfecho.²¹

Ramos N. (Puno 2003). Ha hecho un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Allí determinó que el grado de Satisfacción Profesional de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.²²

Monteza N. (Chiclayo 2010). Al determinar la Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del hospital Essalud Chiclayo, respecto de la satisfacción laboral, se ubican en un nivel medianamente

satisfactorio. Se justifica por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo; a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión.²³

Torres C. (Lima. 1987). En su investigación acerca de la Satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional, llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral; el 35% experimenta satisfacción. Los factores que determinan la insatisfacción laboral son: el salario y ambiente físico; comparando la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas instituciones se tiene: en el hospital E. Rebagliati, el 60% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo, el 90% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional.²⁴

LOCAL

Delgado S. (Cajamarca 2010). Ha hecho su estudio “Espectativas y Percepción de la Calidad de servicio del usuario externo y condiciones de trabajo del usuario interno de la Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca 2007.” Concluye: las condiciones de trabajo del usuario interno lleva a que el desempeño en estas condiciones no permite el cambio, su labor es incomoda, desagradable y conflictiva, debido a las inadecuadas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, las remuneraciones son insuficientes y no tienen oportunidad de progresar o ascender.²⁵

3.2. TEORÍAS CIENTÍFICAS

Para sustentar nuestra investigación, la fundamentaremos en las dos siguientes teorías científicas:

TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG

Defendida por el psicólogo Frederick Herzberg, quien investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?”. Les pidió a las personas que describieran

con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación con sus puestos.

Por el análisis de las contestaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía mal. Factores intrínsecos, como logros, reconocimiento y responsabilidad, se relacionaron con la satisfacción con el puesto.

De dicha investigación se lograron separar *dos tipos de factores*: los laborales y los motivacionales. Para efectos del estudio de investigación mencionaremos a los factores laborales los cuales están asociados con la satisfacción laboral.

La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Estos son los llamados factores higiénicos. La presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.

Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto. En la vida de la organización, la falta de cobertura de los factores laborales provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo.

TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) intentan responder a tres preguntas. Estas son: ¿por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?, ¿por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes

organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral?, y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

3.3. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

3.3.1. FACTORES DEMOGRÁFICOS

Factores tales como la edad, el sexo, la residencia, el estado civil, etc. guardan relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

A. Edad: se refiere a la edad cumplida en el último cumpleaños y no al número de años que la persona va a cumplir ni a fracciones de años.

Algunos estudios indican que los trabajadores de mayor edad siempre se han expresado más contentos con su trabajo que los de menor edad. Según una encuesta de la Associated Press con el Centro de Estudios de

Asuntos Públicos NORC (NORC Center for Public Affairs), nueve de cada diez trabajadores de 50 años o más dicen estar satisfechos con sus empleos. El sondeo AP-NORC también halló gente de edad avanzada que no está contenta en su lugar de trabajo, que tienen que lidiar con bromas de los compañeros sobre su edad, con la selección de otros para ascensos o aumentos de sueldos, y otras experiencias negativas. Sin embargo, era mayor la cantidad de los que sí estaban satisfechos.

Según Tom Smith, Director de la Encuesta General Social Survey, los trabajadores de mayor edad, usualmente son trabajadores que ya han ascendido en su organización, han obtenido aumentos de sueldo y han alcanzado posiciones de mayor seguridad laboral, y, por ello, es lógico pensar que se sienten más satisfechos; pues, mientras más edad se tiene, mayores son los beneficios que se reciben en relación con el trabajo.

Se hace evidente que la proporción de la población que se expresa muy o moderadamente satisfecha con sus empleos va en ascenso a medida que asciende en edad, de poco más de 80% para quienes tienen menos de 30 años, a aproximadamente 92% para los mayores de 65. Smith dice que cuando uno es más joven y acaba de empezar a trabajar, la gente tiende a estar más insegura sobre su trayectoria profesional, y algunos se encuentran atrapados en posiciones que les desagradan.²⁶

B. Sexo: se refiere a la variable biológica que clasifica a la población en hombres y mujeres.

Según Morse (1953), se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo con su estudio, por lo general, el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo con un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una

importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Se señalaron así algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.²⁷

El sexo es una constante en numerosas investigaciones, el hecho de que las mujeres presenten un nivel superior de satisfacción al de los varones. Se ha intentado explicar esta circunstancia a través de distintos argumentos. Clark (1997) propone la posibilidad de que las mujeres presenten menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento.

El trabajo de Sloane y Williams (2000) concluye que la satisfacción superior detectada entre las mujeres no está ocasionada por el resultado de una alta valoración de los atributos del trabajo, sino que representa una diferencia innata de género; ello, si se considera que las trabajadoras ponen menor énfasis en la paga que los varones. El mismo resultado se presenta en el estudio de Sanz de Galdeano (2001), donde se argumenta que el género supone un efecto causal sobre la satisfacción laboral con independencia del método estadístico de estimación empleado en el modelo.

Sin embargo, existen evidencias sobre la inexistencia de relación entre sexo y satisfacción laboral cuando se controlan otras variables (Weaver, 1977; Forgiotte y Peeters, 1982; Linz, 2003). Clark (1997), a pesar de detectar niveles superiores de satisfacción entre las mujeres de forma general, no encuentran diferencias significativas entre varones y mujeres en ciertas circunstancias: personal joven; de niveles educativos

superiores; en ocupaciones profesionales y en centros de trabajo donde la mayoría de la plantilla está formada por hombres. Considera que las mujeres en estos grupos presentan expectativas similares a las de sus compañeros, por lo que presentan similares niveles de satisfacción; mientras que las trabajadoras que no pertenecen a dichos grupos esperan menos, y así, su satisfacción supera a la de los varones. En realidad, no existe un razonamiento de peso que haga suponer que, ante un nivel educativo y tipo de empleo similar, así como las mismas oportunidades de promoción y de aplicación de las habilidades en el trabajo, se encuentren motivos que lleven a las mujeres a sentir un nivel de satisfacción distinto del de sus compañeros varones.

C. Residencia: el tiempo empleado en el desplazamiento al trabajo también afecta a la satisfacción laboral. La categoría de referencia es “menos de treinta minutos”; las otras dos categorías son “entre treinta y sesenta minutos” y “más de sesenta minutos”. El coeficiente es negativo en ambos intervalos de tiempo, lo que supone que dedicar más de treinta minutos a desplazarse hasta el trabajo implica un descenso en la satisfacción de los trabajadores.

Los trabajadores que tardan más tiempo en desplazarse hasta el trabajo están menos satisfechos. El desplazamiento al lugar del trabajo se traduce como el tiempo que cada persona ha de emplear en moverse de su residencia hasta su centro de trabajo, un tiempo que no es retribuido y que afecta a la satisfacción de los trabajadores.

D. Estado Civil: relación con el matrimonio teniendo en cuenta las leyes y costumbres del país. Se trata de conocer el estado civil actual incluyendo las uniones de hecho, las civiles o religiosas.

a. Soltero(a): se consideran solteras a las personas que nunca han contraído matrimonio ni han vivido en unión libre.

b. Casado(a) En esta categoría se incluyen:

- **Casado(a) por lo Civil:** incluye a las personas que han contraído matrimonio según la ley civil (ante un Juez o Notario) y que en el momento de la encuesta vivan en ese estado.
- **Casado(a) por la Iglesia:** incluye a las personas que han contraído matrimonio según los ritos religiosos de algún credo (Católico, Bautista, Judío, etc.) y que en el momento de la encuesta vivan en ese estado.

c. Separado(a), divorciado(a): Persona cuya unión (casado o en unión libre) ha sido disuelta por vía legal o de hecho y no se ha vuelto a casar, ni vive en unión libre.

d. Conviviente: personas que, al momento del censo, viven en unión marital y han constituido una familia, sin que exista vínculo matrimonial civil o religioso.

e. Viudo(a): Personas que estuvieron casadas o en unión libre y no han vuelto a casarse ni viven en unión libre después de la muerte de su último cónyuge.

Blum (1942), señaló que algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

Respecto de las variables demográficas, el estar soltero es una categoría altamente significativa estadísticamente, influye negativamente sobre la satisfacción laboral respecto a estar casado. Este dato es congruente con numerosas investigaciones acerca de la relación lineal negativa entre la satisfacción con la vida en general y el no tener pareja. Esta influencia afecta también en nuestro modelo a la satisfacción laboral (Clark, Oswald y Warr, 1996; Haile 2009; Clark 2009).

E. Nivel Profesional: el nivel de formación Universitaria se caracteriza por su amplio contenido social y humanístico con énfasis en la fundamentación científica e investigativa orientada a la creación, desarrollo y comprobación de conocimientos, técnicas y artes. La denominación del título al que conduce esta modalidad será el que corresponde al nombre de la respectiva profesión o disciplina académica.

El nivel de formación avanzada o de Postgrado constituye el máximo nivel de la educación superior y tiene por objeto la preparación para la investigación y para la actividad científica o para la especialización. La investigación constituye el fundamento de esta modalidad. Según la prevalencia del perfeccionamiento o de la investigación, esta modalidad conduce a los títulos de especialista, magíster o doctor.

- **Especialización:** nivel de formación superior que busca la preparación de un tema determinado.
- **Maestría:** cursos de postgrado en una determinada especialidad con duración de dos años.
- **Doctorado:** grado que se obtiene después de haber cursado los estudios necesarios de maestría y de haber sustentado una tesis. Su duración generalmente es de tres o cuatro años.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción (Aldag y Brief, 1999).

Desde la teoría del capital humano (Becker, 1964), los individuos invierten en formación en función de las expectativas de beneficios que obtendrán en el futuro. Se establece una relación positiva entre nivel

de estudios y satisfacción laboral, niveles altos de educación están asociados con niveles altos de satisfacción laboral. Investigaciones precedentes muestran que la dirección de este efecto varía (Clark y Oswald 1994; Clark, Oswald y Warr, 1996).

F. Condición laboral: la inclusión del tipo de contrato (eventual o indefinido) como indicativo de la inseguridad laboral, ofrece resultados diversos: efecto negativo de la temporalidad sobre la satisfacción laboral y también ausencia de relación significativa entre ambos aspectos, hay menor satisfacción en empleados a tiempo parcial.

G. Estabilidad laboral: el estar contratado temporalmente influye negativamente en la satisfacción respecto de los contratados funcionarios. Aquellos que tienen un contrato indefinido, tienen cubierta la necesidad de seguridad en el puesto de trabajo. En cambio, los que tienen un contrato temporal están expuestos a perder el trabajo con más facilidad, con las consecuencias que ello implica. En este sentido, se produce una desventaja respecto de los contratados indefinidamente en términos de depreciación de capital humano y de experiencia que dejan de acumular, comparados con aquellos que no la interrumpen (Groot, Schippers y Siegers, 1990). Esta desventaja se expresa en la disminución de la satisfacción en un 11% de los contratados temporalmente respecto de los funcionarios.

H. Años de servicio: Sobre la antigüedad en el puesto, según estudios, hay mayor insatisfacción en los empleados con menor antigüedad en el puesto.

I. Turno de trabajo: el exceso de horas en el trabajo es un factor que influye negativamente en la satisfacción laboral (Clark, Oswald y Warr 1996; Haile, 2009; Clark 2009). El aumento en el número de horas trabajadas a la semana produce una disminución de un 11% en el grado de satisfacción. El dedicar más horas de las adecuadas al ámbito laboral puede producir un desequilibrio en el ciclo de vida de los trabajadores,

que afecta a la organización de las actividades y al reparto de las horas de descanso, ocio, relación con la familia, amigos, etc. y produce el denominado burnout.

3.3.2. FACTORES ECONÓMICOS

Numerosos estudios demuestran que los factores económicos afectan nuestro trabajo, ya que influye en las condiciones de vida y en el bienestar de los individuos.

A. Salario mensual: La revisión realizada por Sánchez (2006) revela una relación positiva y significativa entre satisfacción laboral y nivel de ingresos relativos en comparación con los esperados.

Cuando el salario es justo, en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. (Aldag y Brief, 1999).

Un aumento en el nivel de ingresos supone un aumento del 16% en la satisfacción de los trabajadores. El salario es una condición laboral importante para conseguir que los trabajadores se encuentren satisfechos (Clark, 1997; Clark 2009).

La satisfacción laboral puede ser percibida a través de algunos elementos, tales como: que el personal sea bien recompensado a través de sus sueldos y salarios acordes, obviamente, con las expectativas de cada uno; que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas, lo cual mejora su desempeño; y que el personal busque que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario (Smith, Kendall y Hulin, 1969).

B. Incentivos económicos: los incentivos económicos en el trabajo es una de las características del empleo que ha suscitado mucho interés en los economistas preocupados por los determinantes de la satisfacción laboral. Desde el punto de vista de la economía los empleos que comparten

incentivos salariales son los que mayor satisfacción laboral consiguen. La Psicología y la Sociología señalan que, manteniendo constante este aspecto los trabajadores declararán un mayor nivel de satisfacción con sus empleos.

La retribución económica es considerada como uno de los principales factores que le brindan satisfacción al empleado cuando estos perciben que el valor de su esfuerzo es bien recompensado. Byars y Rue (1997:345) afirman que los empleados están satisfechos con su pago cuando su percepción del importe que perciben coincide con el que piensan que deberían recibir. Por el contrario, los empleados muestran bajos niveles de satisfacción cuando perciben que su trabajo no es reconocido.

C. Salario y Satisfacción de necesidades económicas: referido a si el salario y los beneficios económicos que los empleados reciben a cambio de su labor (no se considera el poliempleo) contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia; ya que es sabido que cuando los profesionales no satisfacen sus necesidades, lógicamente se verá afectado su desempeño individual dentro de la institución, y, por lo tanto, la eficiencia y productividad del mismo.

3.3.3. SATISFACCIÓN LABORAL

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.

Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007:143). Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”.

- Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto."
- Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a "la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos."

La satisfacción en el trabajo "es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado" (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

- Para Igarria y Guimares (1993, en Galup, Klein y Jiang, 2008: 58), la satisfacción laboral se refiere a "las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo."
- Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo *"es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general."*
- Koontz y O'Donnell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al "bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo."
- Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que "la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo."
- Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben."
- Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de "satisfacción laboral" no

únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de **trabajo asociado.**”

- Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.”
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.”

A. Satisfacción y supervisión: el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. (Robbins, 1999).

B. Satisfacción y compañerismo laboral: el ambiente creado por los compañeros de trabajo es ideal para desempeñarse adecuadamente las funciones asignadas, lo cual favorece la satisfacción laboral. (Alderfer, 1967).

C. Satisfacción laboral en salud: el reconocimiento de que la satisfacción del personal de salud es una ventaja competitiva para las instituciones de prestadoras de servicios de salud, pues, los trabajadores mantendrán una actitud positiva en su trabajo; lo cual permitirá buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal.

3.4. HIPÓTESIS

Ha. Los factores demográficos y económicos se asocian con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca-2014

Ho. Los factores demográficos y económicos no se asocian con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca- 2014.

3.5. VARIABLES

A. Variable Dependiente: satisfacción laboral

B. Variable Independiente: factores demográficos y económicos

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Para operacionalizar de las variables se hizo uso de la siguiente matriz de consistencia:

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TEMA: “Factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca-2014”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS DE EVALUACIÓN
¿Qué factores demográficos y económicos se asocian con la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, 2014?	Valorar y analizar los factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, 2014	Los factores demográficos y económicos se asocian con la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, 2014	Variable Independiente: Factores demográficos y Económicos	Factores demográficos: Conjunto de elementos relacionados con el trabajo que pueden condicionar a una situación, volviéndose los causantes de la transformación de los hechos. <i>(Villalobos, J. 2007)</i>	Factores demográficos		Cuestionario semiestructurado por las investigadoras
					1. Edad	20-35 años 35-45 años >45 años	
					2. Sexo	Masculino Femenino	
					3. Residencia	Urbano Rural	
					4. Estado civil	Soltero/a Casado/a Separado/a Divorciado/a Conviviente Viudo	
5. Nivel de estudios	Ninguno Especialización Maestría Doctorado						

					6. Capacitación continuada	Sí No	
					7. Condición laboral	Nombrado Contratado	
					8. Estabilidad laboral	Sí No	
					9. Turno de trabajo	Mañana Tarde Noche Rotatorio	
					10. Años de servicio	6m-9 meses 1-5 AÑOS 6-10 años 11-15 años >15 años	
					Factores económicos		
				Factores económicos: Situaciones o elementos relacionados con la actividad económica, que	11. Salario mensual	750- 999 nuevos soles 1000- 1500 nuevos soles 1500- 2000 nuevos soles >2000 nuevos soles	

				<p>permiten el análisis de la situación o rendimiento económico, incluyendo índices de gastos y ganancias. (Diccionario de términos efcto.Comunidad forex)</p>	<p>12. Incentivos laborales</p>	<p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subvención • Canasta • Bonos <p>Promociones Ascensos Felicitaciones Premiación Ninguno Otro</p>	
					<p>13. Satisfacción de necesidades económicas</p>	<p>Sí No</p>	
			<p>Variable dependiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores acerca de su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial". (Morillo 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios sociales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desarrollo de tareas • Relación con la autoridad. <p>Estas alternativas pueden ser: ninguno o nunca (1), poco (2), regular (3), mucho(4) y todo (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho con el trabajo (121-180 p) • Satisfecho (91-120 p) • Medianamente satisfecho con el trabajo (71-90 p) • Insatisfecho (46-70 p) • Muy insatisfecho (0-45 p) 	<p>Cuestionario Sonia Palma Carrillo (Ver descripción de instrumentos)</p>

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional; pues, se cuantificó el nivel de satisfacción laboral, además de describir los factores demográficos y económicos y al correlacionar estas dos variables en un tiempo determinado se obtuvieron los respectivos resultados.

Cuantitativo: porque a través de una escala de Likert se midió el nivel de satisfacción laboral de los sujetos de estudio

Descriptivo: porque el estudio describe los diferentes factores demográficos y laborales determinantes de la satisfacción laboral.

Transversal: porque la información se recogió en un tiempo determinado

Correlacional: porque se midió el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1. Población: Enfermeras/os que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. Estuvo constituida por 20 profesionales de enfermería.

4.2.2. Muestra: El total de la población

4.2.3. Criterios de inclusión

- Todos los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia activos (as) durante el período de aplicación del instrumento y que aceptaron participar voluntariamente.
- Como segundo criterio de inclusión se determinará que los (las) enfermeros (as) participantes tengan una antigüedad mayor o igual a seis meses dentro de la Institución hospitalaria.

4.2.4. Criterios de exclusión

- Enfermeros (as) que se encontraban en período vacacional durante el proceso de recolección de la información. Jefes de área.
- Enfermeros (as) que al momento de la recolección de la información se hallaban en proceso de inducción, por el segundo criterio de inclusión atrás explicado.

4.2.5. Unidad de Análisis. Constituido por cada enfermero(a) que labora en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.

4.3. ÁMBITO DE ESTUDIO

El servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca.

Este nosocomio viene funcionando en su nueva infraestructura ubicada entre las avenidas de Mártires de Uchuracay y Larry Jhonson desde inicios del año 2012, el mismo que cuenta con los requerimientos necesarios en cuanto a equipamiento y mobiliario y fue determinada en consideración al Plan Médico Funcional y las normas técnicas existentes respecto al tipo de equipos y mobiliario que debe poseer un hospital de categorización II-2 con proyección a un nivel tipo III-1. Cuenta con una infraestructura moderna, tecnología de punta y recurso humano calificado para poder brindar servicios de calidad a la población más necesitada de la Región Cajamarca, así mismo por es un Hospital de Referencia Regional, en los últimos dos años se ha incluido nuevas especialidades como: Cirugía Cardiovascular, Nefrología, Neurocirugía y Prevención Oncológica, asimismo cuenta con un tomógrafo de última generación lo cual permite brindar una atención más especializada al usuario. El Servicio de Emergencia cuenta con 13 camas divididas en las áreas de observación, además se cuenta con 08 camillas, 06 de ellas en tópicos y 02 en la Unidad de Trauma Shock, sus principales objetivos son:

- Proporcionar atención médico-quirúrgica de emergencia a toda persona que acuda en su demanda durante las 24 horas del día.
- Realizar la evaluación y tratamiento de pacientes en situación de emergencia o grave compromiso de la salud y de la vida, iniciando sus acciones desde el ámbito pre hospitalario e integrado a las acciones hospitalarias, en estrecha coordinación y cooperación con el equipo multidisciplinario de salud y en el ámbito de su competencia.
- Coordinar con otras unidades orgánicas involucradas en el proceso de atención en Emergencia, para garantizar una adecuada y oportuna atención.
- Mejorar continuamente las capacidades y equipamiento para la atención de emergencia.

4.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó para la recolección de información es la encuesta. A través de esta se aplicó un cuestionario semiestructurado, elaborado por las investigadoras con el cual se pudieron identificar los factores demográficos y económicos y la escala tipo Likert, cuya autora, la psicóloga Sonia Palma Carrillo, cuantificó la satisfacción laboral.

4.5. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboró un cuestionario para determinar los factores demográficos y económicos de los enfermeros tales como: edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, etc.

Para identificar la satisfacción laboral se hizo uso del cuestionario de Sonia Palma Carrillo, el cual fue diseñado y elaborado como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de dos instrumentos diseñados con la técnica Likert. Fueron evaluadas por el criterio de jueces expertos en el área laboral y entendida en la materia.

Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004, respectivamente, en empresas de Lima Metropolitana.

Es una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue:

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems): los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems): el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas administrativas (5 ítems): El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems): el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo personal (6 ítems): oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas en pro de su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de tareas (6 ítems): la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas con la entidad en que labora.

Factor VII: Relación con la autoridad (6 ítems): la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto de sus actividades cotidianas.

Dimensiones	Ítems	Criterios de medición	Puntaje
Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32	Ninguno o nunca(1)	25
Beneficios sociales y/o remunerativos	2,7,14,22	Poco (2)	20
Políticas administrativas	8,15,17,23,33	Regular o algo (3)	25
Relaciones sociales	3,9,16,24	Mucho (4)	20
Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34	Todo o siempre (5)	30
Desarrollo de tareas	5,11,19,26,30,35		30
Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36		30
Total	36		180

4.6. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se usó un cuestionario dirigido, semiestructurado, que nos permitió conocer los factores demográficos y económicos de los (las) enfermeros (as). El instrumento fue revisado por un experto en el tema y luego se aplicó una prueba piloto a un grupo de 20 profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos en la cual el ritmo de trabajo tienen similares características a la propuesta del estudio.

4.7. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Luego de la recolección de datos se procedió a su revisión, corrección y su respectiva codificación.

Para el procesamiento electrónico se usó el programa SPS, Versión 21.0. se utilizó para ello la prueba estadística de Chi cuadrado, para establecer la asociación de variables; la cual es una prueba estadística usada en variables nominales y ordinales. Si el valor encontrado resulta ser P menor que 0,01,

entonces la relación es significativa y si P menor que 0,05, entonces el nivel de confiabilidad es de 95%.

Para la realización del análisis de los datos nos basamos en el marco teórico y en los antecedentes de estudios relacionados con la investigación.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio se rige bajo el Código de Ética y Deontología del Enfermero, en el cual guarda en el anonimato los datos de los voluntarios de la encuesta, de acuerdo con los principios éticos, de beneficencia, autonomía y equidad; además, los resultados presentados son tal cual se obtuvieron en el estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La información procesada de acuerdo con los objetivos e hipótesis se presenta a continuación en tablas estadísticas simples y de contingencia.

TABLA 1. Características Demográficas de los (las) Enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del H. R.C- 2014.

CARACTERÍSTICAS	Nº	%
EDAD		
20 - 35 años	7	35,0
35 - 45 años	8	40,0
>45 años	5	25,0
SEXO		
Masculino	2	10,0
Femenino	18	90,0
RESIDENCIA		
Urbano	19	95,0
Rural	1	5,0
ESTADO CIVIL		
Soltera	5	25,0
Casado/a	11	55,0
Conviviente	4	20,0
NIVEL DE ESTUDIOS		
Especialización	15	75,0
Maestría	1	5,0
Ninguno	4	20,0
ASISTENCIA A CURSOS DE CAPACITACIÓN		
Si	19	95,0
No	1	5,0
CONDICIÓN LABORAL		
Nombrado	8	40,0
Contratado	11	55,0
Contrato por terceros	1	5,0
ESTABILIDAD LABORAL		
Si	11	55,0
No	9	45,0
TURNOS		
Tarde	1	5,0
Rotatorio	19	95,0
TIEMPO DE TRABAJO		
6 - 9 meses	1	5,0
1 - 5 años	6	30,0
6 - 10 años	5	25,0
11 - 15 años	3	15,0
> 15 años	5	25,0
TOTAL	20	100,0

Fuente: Encuesta de recolección de datos elaborada por las autoras

La Tabla N° 1 muestra las características demográficos de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Cajamarca, tal como se puede observar, en lo que respecta al factor edad, el 40% de los licenciados se encuentra en las edades que fluctúan entre 30-45 años, y el 25% tiene más de 45 años. De los 20 profesionales encuestados sólo 2 son de sexo masculino y 18 de sexo femenino, lo que representa el 10 % y 90%, respectivamente.

Referente a la residencia, se tiene que 1 persona reside en el área rural, lo que hace un 5% y los restantes residen en un área urbana.

El 55% de los licenciados está constituido por casados, 25% por solteros y el 20% por convivientes.

En la tabla también podemos notar que el 75% de los encuestados tiene una especialización, y el 5% ha hecho una maestría. Cabe resaltar que el nivel de estudios obtenido ha sido respaldado por el grado correspondiente. Referente a la asistencia a cursos de capacitación, en los últimos seis meses, se puede observar que el 95 % de los profesionales encuestados se ha capacitado y solo un 5% no lo ha hecho.

En lo que respecta a las condiciones laborales se observa que la mayoría de enfermeros (as), el 55% está contratado, ya sea bajo la modalidad de contrato indefinido (RO) o por Contratación Administrativa de Servicios (CAS), el 40 % está nombrado y el 5% está contratado bajo la modalidad de Terceros. Además de ello se muestra que el 55% tiene estabilidad laboral y el 45% refiere no tenerla.

Se puede observar también que 19 de las personas encuestadas que representa un 95% realizan turnos rotatorios y solo una persona (5%) realiza turno tarde.

Finalmente, podemos notar que referente a los años de trabajo como Licenciado de enfermería, el 30% está entre 1-5 años, el 25% entre los 10-15 años y con el mismo porcentaje más de 15 años de servicio.

En conclusión, se puede afirmar que en el servicio de Emergencia la gran mayoría de los (as) enfermeros (as) son de sexo femenino, además están entre las edades de 30-45 años, residen en zona urbana la gran mayoría; casi todos tienen un contrato de por medio, y un gran porcentaje está nombrado, además, que se capacitan mínimamente cada 6 meses y casi todos tienen una segunda especialización. Estos pues, son las características destacables para determinar su satisfacción laboral; pues se podría decir que son puntos a favor, tanto para su labor como para la institución.

TABLA 2. Características Económicas de los (las) Enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del H.R.C- 2014

CARACTERÍSTICAS	Nº	%
SALARIO (Nuevos soles)		
750 - 999	1	5,0
1 000 - 1 500	7	35,0
1 500 - 2 000	4	20,0
> 2 000	8	40,0
INCENTIVOS LABORALES		
Canasta	1	5,0
Bonos	1	5,0
Felicitaciones	1	5,0
Ninguno	17	85,0
SATISFACCIÓN DE LA NECESIDADES ECONÓMICAS		
Sí	2	10,0
No	18	90,0
TOTAL	20	100,0

Fuente: Encuesta de recolección de datos elaborada por las autoras

La Tabla N° 2 muestra los factores económicos de los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Cajamarca. Tal como se puede observar, el mayor porcentaje: 40% refiere tener un salario mayor de 2000 nuevos soles, el 35% gana entre 1000-1500 nuevos soles y un 5% percibe un sueldo entre 750-999 nuevos soles. Se hace hincapié en que en esta pregunta se hace referencia al salario mensual sin considerar el poliempleo; pues, es sabido que muchos de los licenciados que laboran en este servicio perciben otros ingresos fruto de su trabajo en empresas privadas. Seguidamente, se muestra que el 85% de los encuestados manifiesta no recibir ningún tipo de incentivos laborales por parte de la institución, y el 15% restante refiere haber recibido un incentivo, ya sea canasta, un bono o felicitación. Por último la tabla muestra que el 90% de enfermeros no está satisfecho con la cobertura de sus necesidades económicas.

Como vemos, un buen porcentaje de los (las) enfermeros (as) tiene un sueldo mayor del mínimo vital; esto porque, como ya se vio en la primera tabla, muchos de los licenciados ya están nombrados; es por eso que tienen muchos más beneficios

económicos tales como canasta, asignaciones extraordinarias para el personal asistencial (AETAS), escolaridad, pago por guardias, etc. Sin embargo, podemos notar que esto no cubre sus necesidades económicas, lo que puede ser un factor para la insatisfacción laboral.

Tabla 3. Nivel de Satisfacción Laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del H.R.C. 2014

SATISFACCIÓN	Nº	%
Satisfecho (91 - 120)	10	50,0
Muy satisfecho (121 - 180)	10	50,0
TOTAL	20	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral por Sonia Palma Carrillo

La tabla N° 3 muestra el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería. De un total de 20 personas encuestadas, el 50% está satisfecho con su trabajo y el restante 50% está en la escala de muy satisfecho.

La puntuación se hizo con la escala tipo Likert de Sonia Palma, la cual muestra a siete factores de evaluación, a pesar de tener puntuaciones más bajas el factor de beneficios laborales y/o remunerativos. Los profesionales encuestados obtuvieron altas puntuaciones en lo que respecta a demás factores como políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, etc. Por lo que se refleja que están en las escalas de satisfechos y muy satisfechos en su trabajo.

Estos resultados son comparables con los mostrados por Clark et al. 2009, en los que los indicadores que han resultado estadísticamente significativos son: el ambiente laboral en la empresa, sentirse orgulloso del trabajo que realiza, el reconocimiento de las ideas, la percepción de utilidad social y las relaciones de amistad con todos los compañeros. Este resultado es coherente con investigaciones precedentes (Jonge y Schaufeli, 1998), en las que señalan que la percepción de hacer un buen trabajo y de sentirse útil para la sociedad supone un aumento en la satisfacción de un 17% y 6%, respectivamente; el tener relaciones de amistad con todos los compañeros, lo que entendemos como recurso afectivo en el marco de la organización, que influye

positivamente en la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado, la satisfacción aumenta un 12% conforme aumenta el sentimiento de orgullo con el trabajo realizado.

TABLA 4. Factores Demográficos y Satisfacción Laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del H.R.C- 2014

CARACTERÍSTICAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				TOTAL	
	satisfecho		muy satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Edad						
20 - 35 años	3	15,0	4	20,0	7	35,0
35 - 45 años	4	20,0	4	20,0	8	40,0
>45 años	3	15,0	2	10,0	5	25,0
Sexo						
Masculino	0	0,0	2	10,0	2	10,0
Femenino	10	50,0	8	40,0	18	90,0
Residencia						
Urbano	9	45,0	10	50,0	19	95,0
Rural	1	5,0	0	0,0	1	5,0
Estado Civil						
Soltera	3	15,0	2	10,0	5	25,0
Casado/a	4	20,0	7	35,0	11	55,0
Conviviente	3	15,0	1	5,0	4	20,0
Nivel de Estudios						
Especialización	8	40,0	7	35,0	15	75,0
Maestría	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Ninguno	2	10,0	2	10,0	4	20,0
Asistencia a Cursos de Capacitación						
Sí	10	50,0	9	45,0	19	95,0
No	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Condición Laboral						
Nombrado	4	20,0	4	20,0	8	40,0
Contratado	7	35,0	4	20,0	11	55,0
Contrato por terceros	1	5,0	0	0,0	1	5,0
Estabilidad Laboral						
Sí	6	30,0	5	25,0	11	55,0
No	4	20,0	5	25,0	9	45,0
Turno						
Tarde	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Rotatorio	10	50,0	9	45,0	19	95,0
Tiempo de Trabajo						
6 - 9 meses	0	0,0	1	5,0	1	5,0
1 - 5 años	3	15,0	3	15,0	6	30,0
6 - 10 años	2	10,0	3	15,0	5	25,0
11 - 15 años	1	5,0	2	10,0	3	15,0
> 15 años	4	20,0	1	5,0	5	25,0
TOTAL	10	50,0	10	50,0	20	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral por Sonia Palma Carrillo

La Tabla N° 4 refleja las características demográficas asociadas con el nivel de satisfacción, tal como se puede observar, el 20% de los (las) enfermeros (as) que refieren estar satisfechos en su trabajo están entre las edades de 35-45 años; el mismo porcentaje y en el mismo rango están los profesionales que están muy satisfechos con su trabajo. Los resultados muestran una relación significativa (pvalue 0,007) entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores. En relación con el sexo se ve que el 90% de los profesionales de enfermería son de sexo femenino. De este porcentaje el 50% está satisfecho y el 40% muy satisfecho con su labor, el restante 10% de los profesionales son del sexo masculino, quienes están muy satisfechos laboralmente. Los resultados muestran una relación significativa (pvalue 0,001) entre la satisfacción laboral y el sexo de los trabajadores.

En lo que respecta a la característica relacionada con la residencia, observamos que el 95% de los profesionales reside en el área urbana, de los cuales 10 (50%) está muy satisfecho con su trabajo y 9 (45%) está satisfecho. Además, podemos observar que tan solo el 5%, que hace representación a una persona, reside en zona rural, quien manifiesta estar satisfecho con su trabajo.

Entre la satisfacción laboral y el estado civil de los trabajadores, se obtuvo una relación significativa (pvalúe 0,036). El 20% está constituido por convivientes, de los cuales el 15% está satisfecho y el 5% de estos muy satisfecho; mientras que el 55% son casados; de los cuales el 35% está muy satisfecho y el restante 20% está satisfecho con su trabajo.

Siguiendo con la descripción de la tabla podemos observar que la mayoría de los profesionales de enfermería: el 75% tiene una especialización con el título correspondiente, de los cuales el 40% está satisfecho y el 35 % está muy satisfecho con su trabajo. Además, podemos observar que una minoría, el 5% tiene maestría. Ello se debe a que la labor que desempeñan las personas encuestadas es netamente asistenciales en mayor porcentaje; por tanto, la gran mayoría ha realizado una segunda especialización en el área, o a fines; además, casi todos los profesionales de enfermería han asistido a cursos de capacitación en los últimos seis meses (95%). De ellos el 50% está satisfecho y el 45% está muy satisfecho con su labor. En el otro extremo solo el 5% de los encuestados no ha asistido a cursos en los últimos seis meses.

La tabla también muestra que 8 personas de las encuestadas son nombradas; de las cuales, el 20% está satisfecho y muy satisfecho en su trabajo, las restantes 12 personas son contratadas, de las cuales el 35% está satisfecho laboralmente; de estos, el 55% tienen una estabilidad laboral, el 30% está satisfecho y el 25% muy satisfecho con su trabajo. Mientras que el 45% no tiene estabilidad laboral; pero aun así, el 20 y 25% están satisfechos y muy satisfechos con su labor respectivamente.

Respecto de los turnos de trabajo relacionado con la satisfacción laboral, el 95% de los enfermeros del servicio de emergencia realiza turnos rotatorios. De estos el 50% está satisfecho y el 45% muy satisfecho con su trabajo. También se refleja que sólo 1 persona que representa al 5% realiza turno tarde y está muy satisfecho con su trabajo.

En relación con el tiempo de servicio, podemos advertir que el 30% de los encuestados está en el rango de 1-5 años de servicio; los mismos que refieren estar satisfechos y muy satisfechos con su trabajo; lo que representa un 15% en ambos grupos. Se puede notar también que tan solo un 5% de los enfermeros tiene un tiempo de servicio de 6-9 meses y que, además, está muy satisfecho con su trabajo.

Los resultados obtenidos en el estudio podemos compararlos con los realizados por Lebanon, et al, en Libano en el año 2008 ³⁰ en el que refiere que las enfermeras con edades menores que 30 años se muestran más insatisfechas que las de mayores edades. Por otro lado, también el estudio de NORC (NORC Center for Public Affairs) ³¹ muestran que 9 de cada 10 trabajadores, cuyas edades se acercan a los 50 años dicen que están satisfechos con sus empleos. Pues, según Tom Smith, responsable del estudio, los trabajadores de mayor edad, usualmente, son trabajadores que ya han ascendido en su organización, han obtenido aumentos de sueldo y han alcanzado posiciones de mayor seguridad laboral, y, por ello, es lógico pensar que se sienten más satisfechos; pues, mientras más edad se tiene, mayores son los beneficios que se reciben en relación con el trabajo.

El estudio de Cifuentes J. ³², realizado en Colombia en el año 2012, señala que los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo; pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo; pero en contraposición, Blum ³³ (1942), refiere que las mujeres presenten un nivel superior de satisfacción al de los varones, y

según Clark³⁴ (1997) propone la posibilidad de que las mujeres presenten menores expectativas hacia su empleo, lo que hace que su nivel de satisfacción supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento

La zona de residencia también es una característica asociada con la satisfacción laboral; pues, tal como lo señala Sloane y Williams³⁵ en el año 2000, el tiempo empleado en el desplazamiento al trabajo también afecta a la satisfacción laboral. La categoría de referencia es “menos de treinta minutos”, lo que supone que dedicar más de treinta minutos a desplazarse hasta el trabajo implica un descenso en la satisfacción de los trabajadores. Las personas residentes en zona rural están en un rango menor en la escala de satisfacción.

Según nuestro estudio hay más personas casadas que muestran mucha satisfacción con su trabajo. Estos resultados podemos compararlos con los del estudio hecho por Clark, et al en el año 2006, Oswald en el año 1996 y Haile³⁶ en el año 2009, en los que se señala que el estar soltero es una categoría altamente significativa estadísticamente, pues, influye negativamente sobre la satisfacción laboral respecto del estar casado. Este dato es congruente con numerosas investigaciones acerca de la relación lineal negativa entre la satisfacción con la vida en general y el no tener pareja. Esta influencia afecta también en nuestro modelo a la satisfacción laboral.

Nuestro estudio muestra que casi todos los enfermeros tienen una segunda especialización, y, además de ello, están en un rango de satisfacción laboral alto; lo que se puede comparar con el estudio de Oswald y Warr³⁷, 1996, en el que se presenta que hay una relación positiva entre nivel de estudios y satisfacción laboral; niveles altos de educación están asociados con niveles altos de satisfacción laboral. El estudio por Chung, et al³⁸ (EE.UU 2010) también refiere que las enfermeras especialistas clínicas y las de cargos afines tenían los niveles más altos de satisfacción.

Como podemos advertir el nivel de satisfacción se ve influenciado con la capacitación constante que hacen los profesionales; pues, según estudios, por ejemplo el de Booth et al³⁹ en el año 2002 en Inglaterra, señala que las expectativas que el trabajador tenga para ascender en la organización, a través de la inversión en formación como son las

capacitaciones, foros, influyen de manera significativa estadísticamente y en positivo, la satisfacción laboral aumenta un 4% conforme aumentan las expectativas de ascenso por formación. En cambio, la formación previa del trabajador, su *background* o capital cultural, no influye en su satisfacción laboral. La satisfacción también se ve influenciada con la estabilidad laboral, tal es así que el estudio hecho por Herrera G. y Manrique F.⁴⁰ en Colombia 2008, arrojó que las condiciones laborales y el grado de satisfacción de profesionales de enfermería en Tunja, se encontraban influenciados por el tipo de contrato indefinido, puesto que mostraban mayor satisfacción laboral respecto de aquellos cuyo contrato era de tipo fijo. Groot, et al,⁴¹ 1990. Refieren que el aumento la percepción de seguridad en el puesto de trabajo supone un aumento en un 22% en la satisfacción laboral, y las personas que están implicadas en la organización en la que trabajan, que están dispuestas a trabajar más de lo que deben para ayudar a su empresa, suponen un aumento del 19% en la satisfacción de sus trabajadores.

Se puede afirmar, entonces, que el horario de los enfermeros que trabajan en esta área es flexible, por tanto influye en su satisfacción positivamente, tal como lo señala Chung, et al⁴² (EE.UU 2010) en su estudio en el que las enfermeras que tienen un horario más flexible, una compensación más alta y manejan menos nivel de estrés, son las más satisfechas. Otro estudio hecho por Haile y Clark,⁴³ en el año 2009, también señala que el hecho de tener un horario muy rígido en el trabajo produce una disminución de un 11% en el grado de satisfacción. Asimismo, dedicar más horas de las adecuadas al ámbito laboral puede producir un desequilibrio en el ciclo de vida de los trabajadores, lo que afecta a la organización de las actividades y al reparto de las horas de descanso, ocio, relación con la familia, amigos, etc. y produce el denominado *burnout*.

Según los resultados, podemos decir que son los enfermeros con menos años de servicio, quienes están más satisfechos con su trabajo. Este estudio se puede comparar con los realizados por Cifuentes J.⁴⁴, en Colombia en 2012, en el que investigó el grado de la satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos que tienen un menor tiempo; esto debido a que muchos trabajadores pueden perder el interés, si se sienten

“atrapados” en actividades rutinarias o si se ve comprometida o restringida la flexibilidad de sus carreras profesionales.

En conclusión podemos afirmar que los factores demográficos determinan el nivel de satisfacción laboral. En el servicio de Emergencia, del HRC, la mayoría de los profesionales de enfermería bordean los años 50, son mujeres, residen en área urbana, están casados, tienen una segunda especialización, además asisten continuamente a cursos de capacitación, tienen estabilidad laboral, sus turnos son flexibles y su tiempo de servicio no es de muchos años. Por tanto, se podría decir que tienen muchas ventajas para manifestar positivamente su satisfacción laboral. Este es un indicador bueno para la institución, pues, permitirá aumentar la productividad y la atención al usuario será mucho mejor.

TABLA 5. Factores Económicos y Satisfacción Laboral de los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia. H.R.C. 2014

CARACTERÍSTICAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN				TOTAL	
	satisfecho		muy satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Salario (Nuevos soles)						
750 - 999	1	5,0	0	0,0	1	5,0
1 000 - 1 500	1	5,0	6	30,0	7	35,0
1 500 - 2 000	3	15,0	1	20,0	4	20,0
> 2 000	5	5,0	3	35,0	8	40,0
Incentivos Laborales						
Canasta	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Bonos	1	5,0	0	0,0	1	5,0
Felicitaciones	1	5,0	0	0,0	1	5,0
Ninguno	8	40,0	9	45,0	17	85,0
Satisfacción de Necesidades Económicas						
Si	0	0,0	2	10,0	2	10,0
No	10	50,0	8	40,0	18	90,0
TOTAL	10	50,0	10	50,0	20	100,0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral por Sonia Palma Carrillo

La Tabla N° 5 refleja los factores económicos y el nivel de satisfacción de los enfermeros, en ella observamos que el 40% de los encuestados tiene un salario mayor a 2000 nuevos soles, de los cuales un 5% está satisfecho y el 35% muy satisfecho laboralmente. Además, podemos ver que una persona que hace un 5%, tiene un salario entre los 750-999 nuevos soles pese a ello refiere estar satisfecho con su trabajo.

Con respecto a los incentivos laborales del personal relacionados con su satisfacción, vemos que el 85% de los encuestados refiere no haber recibido ningún tipo de incentivo laboral. Estas personas refieren estar satisfechas y muy satisfechas con su trabajo, con porcentajes de 40 y 45%, respectivamente. Por otro lado, el 15% restante ha recibido alguna vez un incentivo, ya sea canasta, bonos y felicitaciones lo que representa un 5% cada cual, además de estos, el 10% refiere estar satisfecho y el 5% muy satisfecho en su trabajo. De ellos, la gran mayoría, el 90%, no satisface sus necesidades económicas con sus sueldos percibidos; pero en la relación, a la satisfacción en el trabajo, el 50 % refiere estar satisfecho y el 40% muy satisfecho con su labor. Tan solo dos personas lo que representa el 10% refieren que sus necesidades económicas sí están satisfechas y además de ello se siente muy satisfecho con su trabajo.

Se deduce entonces que todos los (las) enfermeros (as) tienen un sueldo por encima del mínimo vital, pues, el salario es uno de los factores más influyentes para la satisfacción laboral. Diversos estudios como los de Clark⁴⁵ en el año 2009, expresan que el salario es el factor que más influye en la satisfacción laboral. El aumento del salario supone un aumento en un 33% en la satisfacción con el trabajo. Por tanto, el salario es una condición laboral importante para conseguir que los trabajadores se encuentren satisfechos; pero, en el trabajo realizado, pese a que todos los licenciados contestaron que sus sueldos son muy bajos y que no se sienten bien con lo que ganan, los demás enunciados llevaron ventaja para calificar como satisfechos y muy satisfechos con su labor realizada. Por otro lado, según Shields y Wars 2001, los trabajadores que señalan retribuciones en su trabajo declaran niveles de satisfacción mayores.

Como vemos, los estudios muestran que el factor económico es un determinante importante en la satisfacción laboral. En el Servicio de Emergencia, la mayoría de enfermeros (as) perciben sueldos mayores a 2000 nuevos soles, sin considerar el poliempleo; sin embargo, ello no satisface sus necesidades económicas y más aun no

perciben incentivos laborales; pese a ello, podemos notar que muestran niveles de satisfacción altos. A ello podemos agregar que los factores económicos en los (las) enfermeros (as) encuestados (as) no afecta negativamente en su satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

1. Los factores demográficos muestran que los (las) enfermeros (as) del Servicio de Emergencia del HRC se encuentran entre los 35- 45 años de edad; la mayor parte de los profesionales son del sexo femenino, lo que representa un 90% de los licenciados de enfermería. De estos, la gran mayoría reside en una zona urbana. Mayormente, los encuestados son casados, casi todos los (las) enfermeros (as) ha hecho una especialización en su área o unas afines, además que asisten continuamente a capacitación. Más de la mitad de los trabajadores están contratados, ya sea por modalidad de CAS, o por contrato indefinido; por tanto, refieren tener estabilidad laboral. Sus horarios son flexibles pues casi todos realizan turnos rotatorios, lo que les permite tener días libres después de una guardia diurna, o nocturna. Buen número de los trabajadores tiene un tiempo de servicio entre los 6 y 10 años y mayor de 15 años.
2. Los factores económicos muestran que la mayoría de los (las) enfermeros (as) percibe un sueldo mayor que 2000 nuevos soles. De estos, casi en su totalidad, los licenciados refieren que sus necesidades económicas no están satisfechas con el sueldo que reciben mensualmente; además no reciben ningún incentivo laboral por parte de la institución.
3. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería está en la escala de satisfecho y muy satisfecho repartidos en dos grupos con el mismo porcentaje.
4. Asociando factores demográficos y económicos con satisfacción laboral se destaca que ocho de los (las) enfermeros (as) están en el rubro de edades que fluctúan entre 35-45 años quienes refieren estar satisfechos y muy satisfechos con su trabajo en una escala de 50% cada grupo. Los enfermeros de sexo masculino, son los que están en la escala de muy satisfecho con su trabajo. Los enfermeros que viven en una zona urbana son los más satisfechos con su trabajo y se encuentran en la escala de muy satisfecho con un $p = 0,035$. Los enfermeros casados refieren estar mucho más satisfechos con su trabajo con relación a los solteros, quienes se encuentran en un margen más bajo de la escala de satisfacción laboral. Los enfermeros que han hecho

una especialización son los que están más satisfechos en su trabajo; más de la mitad de los trabajadores tienen estabilidad laboral. Además de estos el 30% de los encuestados está satisfecho con su trabajo. Los encuestados, casi en su totalidad realizan turnos rotatorios y el 50 y 45% están satisfechos y muy satisfechos con su trabajo. Por tanto, son los turnos rotatorios los más flexibles y los preferidos por los enfermeros del Servicio de Emergencia. Aproximadamente, la tercera parte de los enfermeros gana más de 2000 nuevos soles. Además ellos refieren estar muy satisfechos con su trabajo; sin embargo, casi todos los encuestados expresan que sus necesidades económicas no están satisfechas, pero si están satisfechos en su trabajo, cuya relación es significativa y en su mayoría los enfermeros no han recibido incentivo laboral alguno; pero aun así refieren estar satisfechos laboralmente, con una relación altamente significativa entre estos rubros.

RECOMENDACIONES

- **A los profesionales de enfermería para que las relaciones interpersonales, que según la encuesta realizada son muy buenas, se sigan fortaleciendo cada día para seguir haciendo de su centro de trabajo un espacio acogedor, apacible y de satisfacción, y todo ello pueda ser revertido en la salud de los usuarios.**
- **Al Ministerio de Salud y al Colegio de Enfermeros, para que desarrollen estrategias que protejan el trabajo del profesional de enfermería, luchen por políticas de trabajo dignas, defensa de derechos ganados, reconocimiento por el perfil de formación de los profesionales de enfermería y no porque se haya obtenido en este estudio satisfacción laboral alta. No se deben olvidar de dar recompensas y reconocimientos, con lo cual se pueda otorgar premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en forma de elogios (reconocimiento por un trabajo), bonos, medallas, etc.**
- **A la dirección del Hospital Regional de Cajamarca, que realice reuniones técnicas con el personal de los servicios para que puedan expresar sus necesidades, además que debe promover el desarrollo de relaciones interpersonales entre el personal de salud e implantar programas de capacitación continua para los trabajadores, en temas de Trato al Usuario, Bioseguridad y Prevención de accidentes laborales. Asimismo, gestionar la asignación de incentivos de tipo económicos, pues, es el rubro en el que todos los sujetos de estudio están insatisfechos.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cárdenas, B. La profesionalización de enfermería en México. 5º ed. México: Pomares; 2005
2. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Entorno laboral del personal de enfermería España: Orphanet; 1998 [Actualizado Dic, 2008; citado 03 En 2014]. Disponible en: <http://www.OMS.org.ve.com>.
3. Spector, P. Satisfacción en el trabajo, Aplicación, evaluación, causa y consecuencias. [Internet]. Estados Unidos: Sage Publications. [Actualizado feb, 2008; citado 05 Feb 2014].Diponible en <http://www.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS0013.pdf>
4. Fernández, B. Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Tesis magíster [Internet]. Chile; 2002. Universidad de Concepción [Actualizado Mar, 2010; citado 05 Feb 2014]. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].
5. Hoppock, R. Satisfacción laboral.9na ed. Alemania: Harper ed; 1935.
6. Ma, Chen-Chung. et al. Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales de Carolina del Sur. [Internet]. Estados Unidos; 2010 [Actualizado Mar, 2010; citado 20 Feb 2014]. Disponible: http://www.nursingcenter.com/lnc/JournalArticle?Article_ID=411384&Journal_ID=54024&Issue_ID=411368.
7. Ruzafa, M. et al. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. [Internet]. España; 2003Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008]
8. Anselmi M, Angerami E y Gómez E. Deserción y condiciones de trabajo en enfermería en los hospitales del municipio de Ribeirao Preto. Rev. Brasileira de Salud Ocupacional. 1997; vol. 23 (85/86): 31-41.
9. Correa, A; Palacios, M y Galeano, Luz. Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, municipio de Medellín. 1999. Rev. Investigación y Educación en Enfermería. 2001; vol. 19 (2): 10-25. Citado por:

- Zapata, M. Enfermería ¿Una Profesión en Crisis? El caso en la Ciudad de Medellín-Colombia. Tesis de Maestría. Universidad de Antioquia. Medellín, 2008.
10. Tarco, R. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis- Acomayo. Perú: Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco; 2003
 11. Smith T. La satisfacción laboral aumenta con los años. Rev. economía y gestión en el Perú.2014; vol. 3 (5): 10-16.
 12. Sifuentes, J. “Satisfacción laboral de las Enfermeras en una Institución de Cuarto nivel de Atención.”[Internet]. Colombia 2012. [Actualizado Mar, 2013; citado 24 Feb 2014] Disponible: <http://www.ACOFAEN.org.ve.com>.
 13. Nahm, H. Satisfacción en el trabajo de la enfermería. En revista de administración en enfermería. Citado por: Alexander, J. Revista Enfermería Administración. Factores que influyen en la satisfacción en el Trabajo Las enfermeras May.2003, vol. 33 no. 5, p. 293-299
 14. Utriainen, K y Kingas, H. La satisfacción laboral según el lugar de trabajo. Ed. Pomares.EE.UU; 2009. [Actualizado Mar, 2012; citado 20 Feb 2014]. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2834.2009.01028.x/abstract>
 15. Mahmoud, A y Husssami, R. Un estudio de las enfermeras de satisfacción en el trabajo: la relación de compromiso organizacional, apoyo organizacional percibido, el liderazgo transaccional liderazgo transformacional y el nivel de educación. Rev. Europea de la Investigación Científica. 2008; vol. 22 (2): 286-295.
 16. Lebanon, S. Umayma S. Personal Characteristics and job satisfaction among nurses in. In: Journal Nursing Advanced. Julio/Agosto 2008; vol. 33 (7/8):384-390.
 17. Herrera, Giomar y Manrique, Fred. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Rev. Aquichan. Octubre 2008, vol. 8 (2): 243-256.
 18. Manojlovic, McLennan, Boyle et al. Development of a mentorship programme for new graduate nurses in mental health. Rev. International journal of mental health nursing.2006; vol.14 (4): 276-284.
 19. Parra, S y Paravick, T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Cienc. Enferm. [Internet]. 2002 dic [citado 2014 feb 15]; 8(2): 37-48. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s07175532002000200005&lng=es.

20. Parada, M. Situación laboral de los profesionales de enfermería de instituciones de salud, de Venezuela. 1999. En: Investigación y Educación en Enfermería. 2001, vol. 19 no. 2, p.10-25. Citado por: Zapata, M. Enfermería ¿Una Profesión en Crisis?
21. Egúsquiza, L. Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). [Internet]. Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia.2003. [Actualizado Sep. 2006; citado 14 Feb 2014]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/488/vasquez_s.pdf?sequence=1
22. Ramos, N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. [Internet]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003 [Actualizado Agost. 2008; citado 14 Feb 2014]. Disponible en : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf
23. Monteza, N. Influencia del Clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo. [Internet]. Chiclayo. 2012. [Actualizado Nov. 2012; citado 20 Feb 2014]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
24. Torres, C. 2000. La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliatti y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional. Lima, Perú [En línea].Disponible: <http://www.scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].
25. Delgado, S. “Espectativas y Percepción de la Calidad de servicio del usuario externo y condiciones de trabajo del usuario interno de la Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca 2007” p.107
26. Idem (11)
27. Blum, M. y Naylor, J. Psicología Industrial. Sus Fundamentos Teóricos y Sociales. 5ta ed. México: Trillas: Ay S;1976
28. Fernández, M; Villagrasa, J. et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev. Española de Salud Pública, 1995; 69 (1) 487-497.

29. Gil-Monte P, Peiró JM. Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Ed. Madrid: Síntesis, S. A; 1997
30. Ídem (16)
31. Ídem (11)
32. Ídem (12)
33. Ídem (27)
34. Hirata, H y Zariffian, P (2007). El concepto del trabajo. Revista de Trabajo, Año 3 Numero 4.
35. Sloane, P. y Williams, H. (2000): «Satisfacción laboral, ingresos de comparación y de Género. rev. Labour, vol.14, Nº 5, pág. 473-502.
36. Clark, A. (1997). La satisfacción laboral y el género: ¿por qué las mujeres son tan felices en el trabajo? Rev. Economía del trabajo, vol. 4, pág. 341- 418.
37. Ward, M. y Sloane, P (2000): Ventajas no pecuniarias frente a desventajas pecuniarias: satisfacción en el trabajo entre los académicos masculinos y femeninos en las universidades escocesas. Rev. Scottish Journal of Political Economy, vol. 47, n. 3, pp. 273-303.
38. Ídem (6)
39. Kaiser, L. Satisfacción en el trabajo: una comparación de estándar, no estándar, y los patrones de auto-empleo en toda Europa con una nota especial a la paradoja de la satisfacción de género / trabajo » EPAG, Working Paper 27. España 2006
40. Ídem (17)
41. Gamero, C. Satisfacción laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género. Málaga 2009.
42. Ídem (17)
43. Ídem (36)
44. Ídem (12)
45. Ídem (36)

APÉNDICES Y ANEXOS

APÉNDICE 1

TESIS: Factores Demográficos y Económicos asociados con la Satisfacción Laboral de los Enfermeros del Servicio de Emergencia. Hospital Regional de Cajamarca.2014

CUESTIONARIO DEMOGRÁFICO/ECONÓMICO

Licenciado (a) de Enfermería, reciba nuestro saludo más cordial por parte de las investigadoras asimismo le agradecemos por anticipado su colaboración en nuestra recolección de datos. La presente encuesta pretende conocer los factores demográficos y económicos asociados con la satisfacción laboral, por lo que le pedimos responder con veracidad cada una de las preguntas.

Marque con una X la respuesta correspondiente y responda con sinceridad.

1. ¿Cuántos años tiene?.....
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. ¿Su Residencia es? : Urbano () Rural ()
4. ¿Cuál es su estado civil?
 - Soltero/a ()
 - Casado/a ()
 - Separado/a ()
 - Divorciado/a ()
 - Conviviente ()
 - Viudo/a ()
5. ¿Cuál es su grado obtenido?
 - Ninguno ()
 - Especialización ()
 - Maestría ()
 - Doctorado ()
6. ¿Asistió usted en los últimos 6 meses a eventos de capacitación como: foros, cursos, congresos, etc.?
Sí () No ()

12. ¿Qué tipo de incentivos laborales ha recibido en el Hospital Regional de Cajamarca?

- Económico
 - Subvención ()
 - Canasta ()
 - Bonos ()
- Promociones ()
- Ascensos ()
- Felicitaciones ()
- Premiación ()
- Ninguno ()
- Otro, especifique.....

13. ¿Considera Ud. que con su sueldo actual en el Hospital Regional de Cajamarca, puede satisfacer sus necesidades económicas básicas tales como: vestido, alimentación, servicios básicos?

Sí () No ()

¡Gracias por su apoyo!

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Instrucciones:

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Como observará, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo; por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as acerca del tópico hasta que no hayan rellenado completamente. Asimismo, le recordamos que no debe firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

LEYENDA

Ninguno o nunca (1)

Poco (2)

Regular o algo (3)

Mucho (4)

Todo o siempre (5)

Nº	Ítem	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	El/la jefe/a es comprensivo/a.					

7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, ruido, etc.).					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada actividad que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el/la jefe/a beneficia la calidad de mi trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud que caracteriza a nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que obtengo en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					

29	Mi trabajo hace que me sienta realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el/la jefe/a					
32	Existen las comodidades para el buen desempeño de las labores diarias (materiales y /o inmuebles).					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	El/la jefe/a valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**VALIDEZ POR EXPERTO DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
DATOS**

Yo, Médico cirujano, especialista en Epidemiología, Magister en Gestión de los Servicios de Salud: María del Rosario Ugaz Santivañez, con CMP 37981, domiciliada en el Caserío Shultin- Otuzco- Baños del Inca- Cajamarca, identificada con DNI N° 07266681, actualmente Jefe de la Unidad de Seguros- SIS del Hospital Regional de Cajamarca ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo revisado el marco teórico y el instrumento de recolección de datos de la tesis titulada:

“Factores Demográficos y Económicos asociados con la Satisfacción Laboral de los Enfermeros del Servicio de Emergencia. Hospital Regional Cajamarca. 2014”

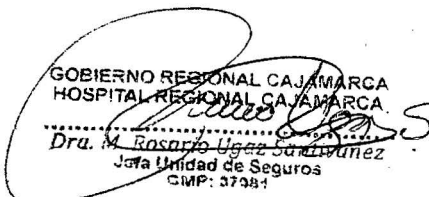
Estudio que están realizando las alumnas de la Segunda Especialización en “Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud” de la Universidad Nacional de Cajamarca año 2013-2014:

- Lic. Enf. Andrea Albina Lezama Coronel
- Lic. Enf. Diana Lizeth Terán Leiva

Por lo expuesto:

Doy por validado el instrumento para la recolección de datos.

Cajamarca, Abril del 2014


GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL REGIONAL CAJAMARCA
.....
Dra. M. Rosario Ugaz Santivañez
Jefa Unidad de Seguros
CMP: 37981