



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TEMA:**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL,  
2020”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería

**AUTOR:** Martha Gabriela García Narváez

**TUTORA:** Msc. Amparo Paola Tito Pineda

**IBARRA –ECUADOR**

**2020**

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de la tesis de grado titulada "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2020" de autoría de MARTHA GABRIELA GARCÍA NARVÁEZ, para la obtener el Título de Licenciada en Enfermería, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 14 días del mes de Junio de 2021

Lo certifico

(Firma).....

Msc. Amparo Paola Tito Pineda

C.C: 100260953-3

DIRECTORA DE TESIS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1005114879		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Martha Gabriela García Narváez		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Juana Atabalipa y Hernán Gonzales de Súa		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:garciaaby1294.gg@gmail.com">garciaaby1294.gg@gmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2653182	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0999477879
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2020”		

<b>AUTOR (ES):</b>	Martha Gabriela García Narváez
<b>FECHA:</b>	2021/06/14
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Enfermería
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Amparo Paola Tito Pineda

## CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 23 días del mes de junio de 2021

## LA AUTORA

(Firma).....Martha Gabriela García Narvárez

Martha Gabriela García Narvárez

C.I.: 1005114879

## REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

**Guía:** FCCS-UTN

**Fecha:** Ibarra, 14 de junio de 2021

**Martha Gabriela García Narváez** "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL"/ TRABAJO DE GRADO. Licenciada en Enfermería. Universidad Técnica del Norte. Ibarra,

**DIRECTORA:** Msc. Amparo Paola Tito Pineda

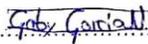
El objetivo general de la presente investigación fue, Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería del Área de Emergencia en el hospital San Vicente de Paúl, 2020; dentro de los objetivos específicos se encuentran: Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio. Evaluar el grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Vicente de Paúl.

Ibarra, 14 de Junio de 2021



Msc. Amparo Paola Tito Pineda

**Directora**



Martha Gabriela García Narváez

**Autora**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a mi abuelita que con su apoyo incondicional me ha impulsado y facilitado llegar hasta este punto, a mi padre por enseñarme a no complicarme, por sus palabras de aliento y motivación para ayudarme a seguir adelante, a mi madre por su guía, dedicación y acompañamiento en mi trayectoria tanto personal como profesional y a mis hermanas por su apoyo total, dándome consejos y fuerza para alcanzar mis metas.

Martha Gabriela García Narváz

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado la sabiduría y fortaleza para culminar con mis estudios.

A mi familia por su apoyo incondicional tanto en triunfos como en caídas, haciéndome sacar siempre algo bueno de cualquier acontecimiento.

A mí enamorado Anthony por el amor que me brinda, el apoyo que me da en cualquier decisión que tome y por compartir las alegrías de mis logros.

A mis docentes por compartirme sus saberes y acompañarme en este largo camino de aprendizaje, estudio y dedicación.

A la Universidad Técnica del Norte y al Hospital General San Vicente de Paúl, de la ciudad de Ibarra, a quienes forman parte de ella, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollarme profesionalmente.

Martha Gabriela García Narvárez

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DE APROBACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	viii
SUMMARY.....	ix
TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
CAPÍTULO I.....	1
1. Problema de la Investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación .....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.5. Preguntas de investigación.....	5
CAPÍTULO II .....	6
2. Marco Teórico.....	6
2.1. Marco Referencial.....	6
2.2. Marco contextual .....	10

2.3. Marco Conceptual.....	15
2.4. Marco Ético y legal.....	27
CAPÍTULO III.....	30
3. Metodología de la Investigación.....	30
3.1. Diseño de la investigación.....	30
3.2. Tipos de investigación.....	30
3.3. Localización y ubicación del estudio.....	31
3.4. Criterios de inclusión.....	31
3.5. Criterio de exclusión.....	31
3.6. Operacionalización de variables.....	32
3.7. Métodos de recolección de información.....	46
3.8. Análisis de datos.....	48
CAPÍTULO IV.....	50
4. Resultados de la investigación.....	50
CAPÍTULO V.....	78
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	78
5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones.....	78
Bibliografía.....	80
ANEXOS.....	102
Anexo 1.....	102
Anexo 2.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	
Datos sociodemográficos.....	43
Tabla 02	
Satisfacción por el trabajo.....	45
Tabla 03	
Tensión relacionada con el trabajo.....	47
Tabla 04	
Competencia profesional.....	49
Tabla 05	
Presión del trabajo.....	51
Tabla 06	
Promoción profesional.....	53
Tabla 07	
Relación interpersonal con sus jefes/as.....	54
Tabla 08	
Relación interpersonal con sus compañeros.....	56
Tabla 09	
Características extrínsecas de estatutos.....	58
Tabla 10	
Monotonía laboral.....	59
Tabla 11	

Factores que influyen en la Satisfacción Laboral laboral.....60

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2020”

**Autor:** Martha Gabriela García Narváez

**Correo:** mggarcian@utn.edu.ec

**RESUMEN**

La Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el área de emergencias del Hospital General San Vicente de Paúl, es una actitud positiva hacia el cumplimiento y desempeño en el trabajo, es un indicador de eficiencia profesional y calidad en atención y cuidados que estos brindan a sus pacientes; identificar los niveles de satisfacción laboral en este personal de enfermería, fue el objetivo de este estudio, enmarcado en tres aspectos específicos de investigación que son: Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio; evaluar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería e identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería. La Metodología de investigación fue el descriptivo y transversal, con una población de 35 profesionales de enfermería entre hombres y mujeres, que laboran en la citada institución de salud pública y que están en relación directa con el área de emergencia; el muestreo no fue necesario debido al poco número de sujetos que formaron la población del estudio. Se utilizó el cuestionario validado Font-Roja AP y se recogió información sobre las variables sociodemográficas y laborales; estas variables cuantitativas se describen con distribución porcentual de frecuencias, para sus respectivos análisis estadísticos. La medición de los constructos a analizar se tomó del modelo propuesto por Font Roja, quien mide la satisfacción laboral en 9 factores. Como resultado de este estudio se obtuvo que el 94% de los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos debido a que los

profesionales de enfermería sienten indiferencia a otros factores no muy significativos pero que pueden incidir en su normal desarrollo y cumplimiento de su trabajo; además, están satisfechos con su labor que realizan. La indiferencia de los profesionales de enfermería si puede repercutir en la atención a los pacientes y usuarios de la salud pública. En conclusión, se obtuvo que, la mayoría de los profesionales de enfermería se declaran satisfechos; aun así, hay un porcentaje significativo de insatisfacción y constituye un problema relevante, que podría ser un nuevo tema de investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de procesos y cuidados a los pacientes.

## **ABSTRACT**

The Job Satisfaction of the nursing staff in the emergency area of the San Vicente de Paúl General Hospital, is a positive attitude towards compliance and performance at work, it is an indicator of professional efficiency and quality and attention and care that they provide to their patients; Identifying the levels of job satisfaction in this nursing staff was the objective of this study, framed in three specific aspects of research that are: To characterize the study population socio demographically; evaluate the degree of job satisfaction in nursing staff and identify the factors that influence the job satisfaction of nursing staff. The research methodology was descriptive and cross-sectional, with a population of 35 nursing professionals between men and women, who work in the aforementioned public health institution and who are in direct relationship with the emergency area; sampling was not necessary due to the small number of subjects that made up the study population. The Font-Roja AP validated questionnaire was used and information was collected on socio demographic and labor variables; these quantitative and qualitative variables are described with percentage distribution of frequencies, for their respective statistical analyzes. The measurement of the constructs to be analyzed was taken from the model proposed by Font Roja, who measures job satisfaction in 10 dimensions. As a result of this study, it was obtained that 94% of the nursing professionals are satisfied because the nursing professionals feel indifferent to other factors that are not very significant but that may affect their normal development and fulfillment of their work; Furthermore, they are satisfied with the work they do. The indifference of nursing professionals can have an impact on the care of patients and users of public health. In conclusion, it was found that the majority of nursing professionals declare themselves satisfied; even so, there is a significant percentage of dissatisfaction and it constitutes a relevant problem, which could be a new research topic.

Keywords: Job satisfaction, quality of processes and patient care.

**TEMA:**

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, 2020.

## **CAPÍTULO I**

### **1. Problema de la Investigación**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

Las diferentes organizaciones establecidas y que se encuentran en actividad en el mundo de la salud, higiene, educación, entre otras; han empezado a poner mayor interés y darle la importancia que el tema de la satisfacción laboral es primordial para todo tipo de empresas; sin embargo, a pesar de existir numerosas investigaciones que afirman que la satisfacción laboral es una variable que influye fuertemente en el nivel de desempeño laboral.

En Estados Unidos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo, esto demuestra que existe un gran conglomerado de personas en capacidad de producir que las empresas y los empresarios no fomentan propuestas y estrategias de estímulo hacia sus trabajadores, eso ya sea por las pocas garantías de estabilidad o por el incumplimiento de las leyes y reglamentos del trabajo (1).

Adicionalmente, en España se ha identificado que la falta de autonomía, de promoción y formación profesional, además del sueldo muy bajo, son algunos de los factores que mayor insatisfacción producen en los trabajadores de la salud. Estos resultados concuerdan con los encontrados en estudios realizados en la región latinoamericana en países como México, Chile, Venezuela y Brasil.

Los enfermeros latinos señalan que la insatisfacción en su trabajo, tiene relación con aquellas actividades que se deben realizar y que no guardan relación con la atención y cuidado a los pacientes, la falta de reconocimiento por su trabajo, la sobrecarga laboral, entre otras (2).

En Ecuador en un estudio realizado en Quito en el Hospital Pablo Arturo Suárez reporta una satisfacción baja en las condiciones de trabajo y supervisión, así como en la no

satisfacción en lo referente a los sueldos, remuneración y vida personal podemos darnos cuenta que afecta nuestro ámbito laboral en varios aspectos de nuestras vidas al no tener una satisfacción más alta como nos reporta este estudio, puesto este trabajador realiza varias actividades y cuidados a los pacientes con diferentes patologías, por lo tanto, el trabajo con este tipo de personas genera una carga emocional en todos los profesionales (3).

De acuerdo a otros estudios, se ha determinado que es muy poco lo que se ha estudiado sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería, desde luego desde la perspectiva cualitativa y, en relación a los diversos aspectos y factores de tipo personal, afectivos, emocionales, psicológicos, profesionales. Por lo que, se requiere poner mayor interés y una mirada más frecuente a este fenómeno esencialmente humano y que tienen relación directa con las demás personas de las organizaciones de salud sean públicas y/o privadas (4).

Por lo que el profesional de enfermería a pesar de realizar y establecer diferentes directrices de mejoramiento a su función laboral, aún no se ha logrado cumplir que estos factores contribuyan a lograr mayor satisfacción de los profesionales de la rama de la salud; como se ha podido observar en los diferentes estudios, el personal ha manifestado mucha insatisfacción laboral por varios aspectos, es por eso la necesidad de que haya mayor seguimiento para disminuir la insatisfacción (5).

Con la finalidad de fundamentar el presente estudio, se consideró necesario y oportuno la realización de una investigación en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, tomándole como escenario de este trabajo al Hospital General San Vicente de Paul, en forma muy concreta en el área de emergencias, en la cual participaron 35 profesionales entre enfermeros y enfermeras, esto con el propósito de conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral, así como identificar los factores de mayor o menor incidencia en este aspecto de los profesionales de esta área, ya que de esto depende también la calidad de la atención y de los cuidados que los profesionales de la salud brinden a sus pacientes.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuáles es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital San Vicente de Paúl?

### **1.3. Justificación**

La presente investigación busco estudiar la satisfacción laboral en el personal de enfermería, pues es importante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, el personal de enfermería es el que tiene contacto directo con el paciente, es quien refleja el compromiso institucional, del personal que se espera una atención oportuna y de calidad bajo unos principios morales y éticos.

La relevancia científica del trabajo está en que aporta con datos sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería, ya que no encontramos estudios referentes a este tema en el Hospital San Vicente de Paúl, por lo tanto, es fue de suma importancia que el personal de enfermería se sienta satisfecho para que pueda ofrecer una atención de calidad al paciente.

El aporte social está establecido en el Plan Nacional Toda una Vida, objetivo 1: garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas. Las enfermeras al no tener una buena satisfacción laboral no pueden brindar un cuidado adecuado a sus pacientes por lo tanto se logró demostrar que la satisfacción laboral es esencial debido a que ya se ha reconocido el trabajo de enfermería en la salud.

El grupo beneficiario de forma directa fue el personal de enfermería ya que es el personal que se encarga del cuidados directo del paciente y tienen muchos pacientes en cada uno de los servicios, al igual mucho trabajo en el cual se identificar la satisfacción personal y de forma indirecta a los pacientes que son atendidos en el hospital San Vicente de Paúl ya que depende mucho el nivel de satisfacción del personal de enfermería con la calidad de atención que brinda el mismo a cada uno de sus pacientes.

Esta investigación fue viable debido a que se contó con accesibilidad al servicio, los recursos materiales, humanos y económicos.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería del Área de Emergencia en el hospital San Vicente de Paúl, 2020

### **1.4.2 Objetivo Específico**

- Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Vicente de Paúl.

## **1.5 Preguntas de investigación**

¿Cuáles son las características socio demográficamente de la población de estudio?

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería?

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral?

## **CAPÍTULO II**

### **2 Marco Teórico**

#### **2.1. Marco Referencial**

##### **2.1.1. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención 2016.**

Se llevó a cabo este estudio con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2016. Para el efecto se ha diseñado y se aplicado una metodología de investigación de tipo descriptivo, de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención (6).

Gracias a la aplicación de las encuestas y la utilización del cuestionario Front- Roja fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción se tiene como resultados, se obtuvo un 80% de participación, las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

Las enfermeras presentan puntuaciones 78 Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención menores en relación a los factores de satisfacción por el trabajo, media de 2.88, tensión relacionada con el trabajo, media de 3.12, presión del trabajo con una media de 2.80 y promoción profesional, media de 3.31 en relación al género masculino (6).

Los hombres enfermeros por su parte, presentan puntuaciones mayores frente al factor de satisfacción por el trabajo con una media de 2.9, tensión relacionada con el trabajo por una media de 3.45, presión del trabajo con una media de 3.00 y promoción profesional, media de 3.45 (6).

La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo (6).

### **2.1.1 Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2016**

La satisfacción laboral es de suma importancia para el personal de enfermería y tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Alberto Sabogal en el año 2016, es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo- transversal, en cuya investigación se ha trabajado con 58 profesionales y no profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (7)

De acuerdo a los resultados obtenidos, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, han podido observar que: el nivel de satisfacción laboral que prevaleció, según percepción del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren, fue regular satisfacción con el 55.17%, el 13.8% presento baja satisfacción y solo un 31% percibió alta satisfacción. Por lo que, se puede evidenciar que la satisfacción regular que mayor valor tuvo en el personal de enfermería más significativo (7).

En las conclusiones se han señalado la existencia de una relación significativa moderada entre clima organizacional y la satisfacción laboral en todos los profesionales y no profesionales de enfermería, que se encuentran en el servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal en el año 2016 (7).

### **2.1.2 Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez, 2019**

El objetivo de esta investigación ha sido determinar la relación que existe entre las condiciones de salud, la satisfacción laboral según el régimen laborable los enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez, es un estudio de tipo descriptivo – transversal (cuantitativo), se trabajó con el personal de Enfermeras del Policlínico Pablo Bermúdez total de 30 (población muestra), para la recolección de datos se utiliza una encuesta, se observa que la satisfacción laboral en el personal de Enfermería se encuentra muy insatisfecho en 1.53%; insatisfecho en 8.73%; moderadamente insatisfecho 18.67%; indiferente en 18.67%; moderadamente satisfecho en 30.80%; satisfecho 18.67%; y muy satisfecho 2.93%. En el nivel de los factores extrínsecos, en general, se observa que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 8%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 36%; satisfecho en 42%; y muy satisfecho en 7%. En el nivel de los factores intrínsecos, en general, el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 3%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 31%; satisfecho en 49%; y muy satisfecho en 10% (8).

Los resultados de las diferencias significativas del estudio tomado como referencia, reflejan que las condiciones de salud que presenten los profesionales de enfermería y la satisfacción laboral son variados y estos es de acuerdo al régimen laboral; en tal situación existe correlación muy importante entre las dos dimensiones de las variables como son: condiciones de salud y satisfacción laboral.

### **2.1.3 Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Collique 2016**

El personal de enfermería debería tener una buena satisfacción laboral de tal manera pueda brindar un buen cuidado al paciente cumpliendo con los protocolos establecidos tiene el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales Collique-Comas, 2016, la investigación aplico el método hipotético descriptiva de corte transversal no experimental por medio de una encuesta, la población estuvo conformada por 200 enfermeros, los resultados fueron que la satisfacción laboral de los enfermeros, donde el 36.5%, se encuentra en un nivel alto; el 58%, se encuentra en un nivel medio y el 5.5% , se encuentra en un nivel bajo (9).

### **2.1.4 Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la satisfacción laboral de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima**

El presente estudio es una investigación de enfoque cualitativo, con método analítico, diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo, con el objetivo de determinar la influencia de satisfacción laboral del profesional de enfermería sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, Perú (10).

Con una población que estuvo conformada por los profesionales de Enfermería de ambos servicios, que fueron 54 obteniendo los siguientes resultados el 100% el 2.0% de los enfermeros de ambos servicios (cirugía y medicina) afirma que tiene un nivel de satisfacción bajo, el 15.7% de enfermeros de ambos servicios (cirugía y medicina) afirma tener una satisfacción alta, el 82.4% de los enfermeros de ambos servicios (cirugía y medicina), coinciden y presentan un nivel de satisfacción mediano (10).

En el hospital Nacional Hipólito Unanue, en cuanto al nivel de percepción sobre la satisfacción laboral concluye que los pacientes perciben una regular calidad de atención en las dos dimensiones en los servicios de medicina y cirugía que se debe a la insatisfacción laboral que existe en el personal de enfermería (10).

## **2.2. Marco contextual**

### **Antecedentes**

Hablar de la satisfacción laboral en el marco de la contextualización, es hacer referencias a las categorías que revelan el estado afectivo y emocional favorable, como producto de la percepción de las experiencias laborales de todo tipo de trabajador y que predispone al sujeto respecto a su trabajo y sus funciones específicas. En este caso son variados los factores que pueden incidir y condicionar, y que conllevan a un resultado esperado o no esperado, que comienza desde la etapa de formación, preparación para el desempeño hasta los perfeccionamientos que se van forjando a lo largo de la vida académica y profesional.

Según las políticas de varios estudios y los intereses sociales en las diversas universidades del mundo, el perfil de formación del personal de enfermería con nivel de pregrado y posgrado son muy heterogéneo, el énfasis es con tendencia conceptual, orientada hacia el trabajo de investigación, se brinda información sobre aspectos aplicados y no se ofrece un entrenamiento propiamente dicho.

Desde las primeras etapas de formación académica se comienza a gestar lo que en un futuro favorecerá a la percepción de los niveles de satisfacción laboral, profesional y con su desempeño ya en el ejercicio de trabajo en territorio. Por ello es importante resaltar que un plan de estudios bien direccionado fortalece y reafirma las actitudes y la vocación de los futuros profesionales de la salud en este caso concreto.

### **2.2.1 La satisfacción laboral en el mundo.**

Con el propósito de contextualizar sobre el presente tema, se ha visto muy importante ampliar la contextualización sobre la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería tomando como base de lo que sucede en otros países; en un estudio de seguimiento y evaluación del que hace referencia a un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral, tales como satisfacción laboral, disminución de la tensión e incremento del liderazgo, entre otras, lo que se vio reflejado en una mejora en el rendimiento y evitación de riesgos (11).

Entre los estudios del nivel de satisfacción laboral en profesorado de colegios técnicos en la Dirección Regional de Heredia, Costa Rica, se referencia el trabajo de (Ureña y Castro 2009); midieron indicadores de calidad de vida, y los relacionaron con el sentido de coherencia y bienestar laboral.

Ese estudio en Costa Rica permitió conocer cómo la satisfacción laboral guarda estrecha relación con un sin número de categorías, que siguen siendo objeto de estudio en las ciencias sociales, humanísticas, biológicas y de la salud. Por otro lado, un estudio acerca del grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo, de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California, México, asume que la satisfacción laboral se relaciona con la percepción de la experiencia dentro de una organización que tiene el personal, y esta última culmina en un componente emocional, según (Barajan, Contreras y Montoya 2009); se tuvieron en cuenta dimensiones como: seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional y grado de estrés.

Esta investigación en México, a decir de sus autores, refuerza lo que la ciencia psicológica ha venido reafirmando sobre lo complejo y disímil de las percepciones humanas, su relación con las emociones y el grado de bienestar psicológico de los diferentes trabajadores.

En España, (Molina, Ávalos, Valderrama y Uribe 2009) investigaron los factores relacionados con la satisfacción laboral en un hospital médico-quirúrgico de Granada, y señalan que “la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la cúpula directiva y los gestores de centros sanitarios”.

Plantean que es ciencia constituida que los miedos a las autoridades, temores a represalias y el no sintonizar con las posiciones de las jefaturas, productos de los estilos autoritarios de dirección, hacen que se experimente la insatisfacción laboral. También concluyen que esta, junto con el síndrome de desgaste profesional, constituyen un riesgo laboral extendido entre el personal que presta servicios en instituciones públicas y privadas de salud, en relación con las condiciones de trabajo.

Otro estudio de satisfacción laboral fue desarrollado por (Solano-Aguilar 2010) en Colombia; reconoce que la satisfacción laboral es uno de los indicadores más recurrentes cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de los sujetos hacia su vida laboral, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral, la propensión al abandono. Agrega que resulta coherente que se asuman actitudes negativas ante el trabajo, como las que describe el estudio, cuando no se está a gusto en el entorno laboral (11).

En un estudio de seguimiento y evaluación del clima organizacional realizado en Colombia también, de igual forma citado por (Cuadra y Veloso 2007), hace referencia a un alto porcentaje de incremento en variables consideradas positivas en cuanto al clima laboral, como satisfacción laboral, tensión e incremento del liderazgo, entre otras, lo que se vio reflejado en una mejora en el rendimiento y evitación de riesgos.

También en España se desarrolló una investigación acerca de la satisfacción laboral de personal profesional sanitario, donde (Carrillo-García, Solano-Ruiz, Martínez-Roche y Gómez-García 2013), apoyándose de la teoría BIFACTORIAL de Herzberg et al. (1959), quienes refieren que predominan, en el ambiente físico y psicológico del trabajo, las motivacionales, el contenido del trabajo, responsabilidad, promoción, entre otras.

El estudio “Employee job satisfaction and engagement report in USA” (SHRM, 2016) reportó de satisfacción laboral y compromiso de los grupos trabajadores norteamericanos desde el 2005 al 2015. Se evidenció que el tratamiento respetuoso a los empleados y empleadas de todos los niveles fue seleccionado como muy importante, y el más significativo de los aspectos. Esto soporta la teoría de que, aunque es importante el aspecto financiero, la cultura, las conexiones, el sentir apreciados su tiempo y esfuerzos, crean vínculos favorables, determinantes de la satisfacción laboral, el segundo elemento significativo del trabajo antes citado fueron los salarios, seguidos en tercera posición por los beneficios laborales y en cuarta por la estabilidad laboral.

### **2.2.2 La satisfacción laboral en el Ecuador**

En la Sede-Ecuador de la FLACSO (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales) se realizó un estudio (Garcés, 2013) sobre “Determinantes de la insatisfacción laboral en el Ecuador desde una perspectiva de género: Estudio comparativo entre los años 2007 y 2011”, aborda la satisfacción e insatisfacción laboral en el contexto institucional laboral ecuatoriano, y en ese sentido destaca que existe una mejoría significativa en las condiciones laborales en las que se desenvuelven los grupos trabajadores en el país y, con ello, una mejoría en la satisfacción laboral, aunque aún existen dificultades.

Estos problemas estructurales del mercado laboral también han tenido una especial incidencia en la inserción de jóvenes, pues según datos del año 2005 de la FLACSO (León, 2006, p. 153), “el 27,7% de la población ecuatoriana es joven, con una edad comprendida entre 18 y 29 años de edad. Es decir, un poco más de uno de cada cuatro ecuatorianos es joven”, en este contexto el autor añade la dificultad de ingresar al mercado laboral de este grupo etario y destaca que el acceso “se dificulta por su escasa o inadecuada calificación, así como por su falta de experiencia laboral” (11).

En las búsquedas realizadas acerca de estudios de satisfacción laboral en la provincia de Azuay, se encontraron pocos trabajos y, respecto a la Carrera de Psicología no se halló

ninguno. De los últimos cinco años, se registran los siguientes: “Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda.” de Jara (2016), de la Universidad Politécnica Salesiana, en Cuenca, con resultados de insatisfacción pre experimento y después de aplicar una estrategia se alcanzó la satisfacción; otro en la Escuela de Enfermería, de la Universidad de Cuenca, con la autoría de (Arias, Durán y Galarza 2015), con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción y su relación con algunos factores, concluyendo que existía vulnerabilidad en algunos de estos.

Un tercer trabajo proveniente de la Universidad del Azuay, Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, Escuela de Psicología Organizacional, en donde (Hacker 2014) realizó un “análisis de correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de la Empresa Coral Hipermercados”, con desfavorables resultados y, un último trabajo realizado por (Vélez y Marín 2012), de la Universidad de Cuenca, que evaluó la “Determinación de la satisfacción laboral en la empresa XYZ” cuyos resultados tampoco fueron halagüeños (11).

Al analizar la intensidad de la actividad psicológica y física y, la cantidad de tiempo que se pasa una persona trabajadora en su empleo, en el que según (Gamero 2003) ocupa un tercio de su período diario, se infiere que este servicio es de suma importancia en sus vidas, por tanto, el nivel de satisfacción que se experimente es una condición clave para el rendimiento y el adecuado desempeño en las restantes áreas de su cotidiana existencia.

El trabajo que se realiza adquiere una gran importancia por las consecuencias que tiene el empleo tanto a nivel personal, como familiar, organizacional y social; por lo que se coincide con la afirmación de que “los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años” según (Alonso-Martín, 2006, p. 49) (11).

### **2.2.3 La satisfacción laboral en los trabajadores de la salud de la provincia de Imbabura.**

El Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra perteneciente a la provincia de Imbabura, actualmente en su proceso de modernización cuenta con una área de emergencia, comedor, suministro central, lavandería, laboratorio, rayos x, ECOS, rehabilitación, guardianía, farmacia, información, atención al cliente, estadística, consultorio de VIH, preparación, consultorio, trabajo social, pos consulta la cual brinda sus servicios en la planta baja del hospital, contamos con área de quirófano, recuperación, sala de esterilización, terapia intensiva, área administrativa en el primer piso, en el segundo piso contamos con área de ginecología y centro obstétrico, área de cirugía y traumatología en el tercer piso, área de medicina interna, docencia, control de calidad y endoscopia en el cuarto piso, área de pediatría, auditorio y psicoterapia en el quinto piso.

En el área de emergencia dispone de una enfermera líder Lcda. Ester Aguirre, 25 enfermeras de cuidados directo tanto de planta y de contratos, en la cual trabajan 4 enfermeras por turno, 2 auxiliares de enfermería, 3 médicos tratantes 5 médicos residentes, 1 paramédico y además personal de limpieza, guardias, chóferes, secretaria y trabajador social.

El área de emergencia dispone de sala de recepción, estación de enfermería, trabajo social, secretaria, guardianía, sala de reuniones, 1 cubículos para la atención de medicina general, para cirugía y traumatología, ginecología y pediatría, sala de intermedios, sala de observación mujeres y hombres con 6 camas.

## **2.4 Marco Conceptual**

### **2.4.1 Satisfacción laboral**

- Conceptos de la satisfacción laboral

Con la idea de delimitar y encuadrar el objeto de estudio de la presente investigación, en este capítulo se señalan algunas definiciones de satisfacción laboral con la mayor precisión

posible. El concepto de Satisfacción Laboral o satisfacción en el trabajo ha sido ampliamente estudiado desde disciplinas como la sociología y la Psicología (12).

Han sido muchos los esfuerzos destinados al conocimiento del tema, basados en la preocupación por los problemas del trabajo de las sociedades, los cuales han dado como resultado una considerable cantidad de libros y artículos en campos diferentes a las ciencias sociales.

Un gran número de investigaciones en psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad.

Entre las consecuencias a escala individual se tiene las relacionadas con la salud, la adopción de comportamientos de “escape” (impuntualidad, absentismo, abandono) y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. La enfermería y su labor no es ajena a estas consecuencias, en el desarrollo del presente trabajo se han señalado estudios que relacionan estas consecuencias o comportamientos con la satisfacción de los profesionales.

Durante los años treinta, se produjeron los primeros estudios de investigación sobre la satisfacción laboral y los factores que podían afectarla. Para el año 1935 Hoppock publicó la primera investigación donde hacia un análisis profundo de la satisfacción laboral, encontrando que factores como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, podían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral.

En contraste a esto, el primer estudio importante de la satisfacción laboral en enfermería se llevó a cabo por Hahn en la Universidad de Minnesota en 1940, quien concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral incluyen los ingresos, las horas de trabajo, las relaciones con los supervisores, el interés en el trabajo, las relaciones familiares /sociales, y las oportunidades de ascenso (12).

En estudios posteriores, Herzberg sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico.

En otras palabras, considera la Satisfacción Laboral como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene mediado por la importancia que para el trabajador tenga. En este sentido, propone que entre menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador, mayor será la Satisfacción, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son ideales (12).

Para Mottaz (1988) la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta afectiva que es el resultado de una evaluación de la situación laboral. Mientras que, para Diez de Castro, García del Junco y Martín Jiménez, el concepto de satisfacción laboral responde a un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización (12).

Para Gibson la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es decir, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo. Dentro de estos factores incluye el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (12), aunque considera que las dimensiones implicadas en la satisfacción laboral son muchas, destaca cinco características como cruciales: el pago, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe y los colaboradores (12).

Estas dimensiones expuestas por Gibson, las incorpora Muñoz Adánez al definir la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocioeconómicas acordes con sus expectativas (12).

Este es uno de los primeros autores que además de definir la satisfacción laboral presenta su contraparte o Insatisfacción laboral. La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías; en la mayoría de los casos se han utilizado las teorías motivacionales para dar explicación a este fenómeno debido al papel central que la motivación juega en ella. Existe menos consenso entre los teóricos sobre cuáles son los estándares relevantes para la confrontación de las experiencias laborales (12).

Algunas de las alternativas son las siguientes:

-Comparación entre necesidades y resultados (teoría de las necesidades de Maslow y de McClelland). Los sujetos cotejan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo. Si no se satisfacen las necesidades aparece un estado de tensión que hace que los trabajadores estén insatisfechos; en caso contrario se sentirán satisfechos

Comparación con otros (teoría de la privación relativa). Los individuos basan su concepto de justicia en la confrontación de los resultados propios con los obtenidos por otros sujetos en su medio de trabajo o marco de referencia. Comparación aportaciones / resultados (teoría de la equidad de Adams). El trabajador observa los esfuerzos realizados por otros en su trabajo y las recompensas que obtienen y lo coteja con su situación. La única condición deseable es aquella en la que tal comparación indica igualdad (12).

Comparación con lo esperado (teoría de las expectativas de Vroom). La satisfacción laboral es función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él debe darle a su actual trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Comparación con valores (teoría del valor de Locke 1976). Los sujetos hacen

comparaciones con sus objetivos o metas generales (lo que quieren, desean o valoran) en relación con la experiencia laboral (12).

#### **2.4.2 Niveles y dimensiones de la satisfacción laboral**

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral

**Satisfacción general:** Corresponde a un promedio estimado que puede percibir el trabajador en las distintas facetas de su trabajo (9). **Satisfacción por facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, política de empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral (9).

#### **2.4.3 Importancia de la satisfacción laboral**

Como se ha mencionado, las organizaciones se integran por personas, quienes pasan gran parte de su tiempo en ellas, desempeñando algún puesto de trabajo, por lo tanto, es de gran importancia, considerar el estudio de la satisfacción laboral, como parte de los aspectos de gestión, según Blum (1994) propone que para considerar la satisfacción laboral, el personal debe estar a gusto con su trabajo (3).

Por su parte, (Figueiredo-Ferraz, 2012) proponen que la calidad del servicio en los hospitales es uno de los objetivos primordiales de estos y de los profesionales que se desempeñan en ellos; sin embargo, en muchas ocasiones las políticas de gestión hospitalaria, no generan congruencia entre las metas organizacionales y la satisfacción de los trabajadores (3).

Lo anterior, coincide con (Chiang, Salazar y Núñez 2007) quienes mencionan que Schneider en 1985 estableció que existen dos razones que ayudan a explicar la atención dedicada a la satisfacción laboral. La primera, en que la satisfacción en el trabajo es un

resultado importante de la vida organizacional; y la segunda, que la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de las conductas (3).

Por otro lado, (Alba, Salcedo, Zarate e Higuera 2008) señalan que, el mantener niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomentar el trabajo en equipo, incrementar la calidad de la atención de enfermería, así como también el rendimiento de su productividad y en consecuencia, la satisfacción de los usuarios, de ahí la importancia del personal de enfermería en los hospitales, pues contribuyen al restablecimiento de la salud física y mental de los pacientes a su cargo, y para ello el personal debe estar satisfecho (3).

Referente al tema, Paris (2011) indica que los empleados más satisfechos son aquellos que se desenvuelven en puestos que les ofrecen libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos; autonomía para la toma de decisiones; y oportunidades de emplear y desarrollar habilidades y competencias personales (3).

#### **2.4.4 Factores determinantes de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo (13).

Es así que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores, las cuales se desarrollan a continuación: El sueldo, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad (1). La supervisión, es la observación constante, por parte del jefe inmediato. Los compañeros de trabajo, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo. La comunicación, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo. Las condiciones ambientales y físicas, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo. Los

beneficios laborales, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares. El trabajo en sí, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.

Las recompensas y reconocimientos, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores. Promoción, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficios (1).

- **Reto del trabajo:** Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción (9).
- **Sistema de recompensas justas:** existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados (9). Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.
- **Condiciones favorables de trabajo:** los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar del personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirían un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado (9).

#### **2.4.5 Otros aspectos que se relacionan con la satisfacción laboral**

La eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema los diferentes sistemas de salud, están correlacionados en forma directa con el nivel de satisfacción de todos los profesionales, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es el principal problema a la que tienen que enfrentar el personal de administración y las directivas. Los entendidos sobre la insatisfacción de los profesionales de salud señalan que esto se debe a ciertos factores 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, entre otros.

La insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo. Mientras que 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, existen factores organizacionales y funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en el personal de enfermería. Por lo tanto la satisfacción laboral se concentra, pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.

La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. Aún existen organizaciones en las que se considera al trabajador como el 'homo economicus' que ya pensara la escuela científica de la administración, y por lo tanto, lo tratan como un gravoso coste y no un recurso a desarrollar y cuidar, olvidando que las personas tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades, como se contempla en las teorías de la motivación, que supusieron un aldabonazo importante en las investigaciones de satisfacción en el trabajo (14).

#### **2.4.6 Rol de la enfermería**

El rol de la enfermera como miembro del equipo de salud es importante ya que su habilidad es el complemento necesario, en todas las ramificaciones del campo de la medicina, contribuyendo con sus conocimientos y experiencias, brindando al paciente los cuidados en los aspectos psicológico, espiritual y juicio cultural (10).

De modo que debe comprender lo que el paciente y su familia experimentan sobre la enfermedad y su tratamiento, con el fin de administrar los cuidados óptimos. La enfermera dentro del servicio de medicina general y cirugía tiene como finalidad ofrecer servicios asistenciales efectivos, con sentido humanitario dirigidos al cuidado de la salud del paciente y familia; con acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación (10).

El rol profesional de enfermería en el servicio de medicina general y cirugía es considerado de gran importancia, sus funciones están relacionadas con la aplicación del proceso de atención de enfermería iniciándose por la valoración, el estado nutricional y el examen físico, el apoyo psicológico, preparación para procedimientos y manejo de pacientes de alto riesgo, así como las actividades de gestión (10).

La enfermera debe reflexionar sobre su trato al paciente, debe llamar al paciente por su nombre e intentar establecer una relación profesional paciente, confianza para preguntar por su estado, dolor, debe saber hablar y escuchar al paciente, para detectar posibles complicaciones clínicas, valorar si el paciente está usando sus facultades intelectuales, para evaluar no solo un estado de lucidez sino su entrada en un proceso patológico (10).

La enfermera debe aportar seguridad y con ello, tranquilidad al paciente dándole a conocer su nombre, proporcionándole una explicación concisa y adecuada acerca de los procedimientos que se le van a realizar, diferenciando la información orientativa de la información clínica explicándole el mecanismo de su entorno; apoyando el esfuerzo y colaboración del paciente con refuerzos positivos (10).

Toda vez que el profesional de enfermería satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad; asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, empatía, seguridad e información (10).

#### **2.4.7 Modelos de enfermería que son referentes en el trabajo**

- **Kristen M Swanson**

Kristen M Swanson, nació en Providence, Rhode Island se licenció en University of Rhode Island School of nurse, en 1975. Lo que más deseaba Kristen M. Swanson, como enfermera principiante, era convertirse en una profesional técnicamente informada y hábil, con el objetivo final de enseñar esas destrezas a otros (15).

Swanson recurrió a varias fuentes para desarrollar su teoría de la atención. Desde el conocimiento adquirido en su carrera de enfermería, en los libros y en la experiencia clínica se hizo muy consciente de la profunda diferencia que la atención puede marcar en las vidas de las personas a las que servirá: “Observar a los pacientes moverse en un espacio de total dependencia y salir de allí restablecido era como ser testigo de un milagro (15).

La autora mencionó que la calidad de atención son una forma educativa de relacionarse con un ser parecido al que se siente un compromiso y una responsabilidad personal (Swanson, 1991). Asimismo, propone cinco procesos básicos (conocimientos, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias) (15).

En 1993, desarrolla su teoría de la atención, haciendo explícitas sus principales asunciones sobre los cuatro principales fenómenos de interés en la disciplina enfermera: La enfermería, persona cliente, salud y entorno. Un componente fundamental y universal de la buena enfermería es brindar una calidad de atención para su bienestar biopsicosocial y espiritual del cliente (15).

Ofrece una clara explicación de lo que significa para las enfermeras el modo de atender en la práctica. Hace hincapié en que el objetivo de la enfermería es promover el bienestar de otros. También agrega que la atención se basa en el mantenimiento de una creencia básica en los seres humanos, apoyada por el conocimiento de la realidad del cliente, expresada por estar física y emocionalmente presente y representada por hacer y por posibilitar al cliente (15).

La atención es un concepto difícil de aceptar sin comprenderlo. La atención humana y altruista, que se produce cuando se aplica la teoría en la práctica, oscila desde la sencillez de alimentar o arreglar a una persona mayor incapacitada hasta la complejidad de controlar y tratar la recuperación de un paciente. La calidad de atención de enfermería reconoce la importancia de atender la plenitud de los seres humanos en su vida cotidiana (15).

#### **2.4.8 Validación y Selección del Test de Font Roja**

La satisfacción laboral de los profesionales sanitarios es un factor determinante de la calidad y adaptación organizativa sanitaria en el actual contexto socioeconómico, hace referencia a la comparación implícita que el profesional realiza entre su situación laboral actual y la ideal y es clave para conocer la adaptación al entorno organizativo. Como constructo multidimensional, engloba dos grandes áreas, la primera incluiría los componentes emocionales hacia el trabajo y la segunda respondería al balance entre resultados/expectativas y prestaciones que el trabajo ofrece realmente. La satisfacción laboral, forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, repercute directamente en los resultados de las actividades asistenciales y en la satisfacción de los pacientes.

El cuestionario Font Roja, seleccionado y empleado en el presente estudio, agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg, los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve (9) categorías, relacionadas en forma específica de

calificación, que permite tener un acercamiento en la valoración de las personas que realizan un trabajo determinando, en el presente caso se hace referencia los profesionales de enfermería, para conocer el nivel de satisfacción laboral que ellos tienen o perciben. Dichos factores intrínsecos y extrínsecos señalados en este trabajo investigativo, apunta al nivel de satisfacción que estos sujetos tienen con relación al desempeño y el ejercicio de sus funciones laborales. Podría decirse que en la medida en que éstos se encuentren en armonía el nivel de satisfacción es mucho mayor y por ende la calidad en la atención que podrían estar recibiendo los clientes y pacientes.

Generalmente, al hablar de satisfacción laboral, estamos haciendo referencia a un conjunto de factores que guardan relación entre sí. Por ejemplo, cuanto más elevado es el nivel profesional, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades que realiza y menos repetitivas son dichas actividades, mas satisfacción experimentan las personas que se desempeñan su trabajo; además, el tipo de dirección modula el grado de satisfacción, independientemente de otros factores como; el salario, oportunidades de promoción, capacitación, relaciones interpersonales, igualdad de condiciones, entre otros factores cuando estos mejoran, por lógica se logra mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, mas facilitan el mejor desempeño profesional (16).

Se utilizó el cuestionario de Font Roja, aparte se hizo una encuesta con once preguntas más que corresponden a datos socio demográfico. El cuestionario de Font Roja consta de 24 ítems dispuestos en 9 factores, que son las siguientes: satisfacción por el trabajo (4 ítems), tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), competencia profesional (3 ítems), presión del trabajo (2 ítems), promoción profesional (3 ítems), relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), relación interpersonal con los compañeros (1 ítems), características extrínsecas del estatus (2 ítems) y monotonía laboral (2 ítems), y utiliza una escala de Likert en la que el 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 la satisfacción máxima (17).

En el presente caso se adaptó de 24 ítems del original a 35 ítems, distribuido en 9 factores, esto con la finalidad de obtener en el análisis mayor confiabilidad y fiabilidad; además la escala en las primeras once preguntas se utilizó varias escala de tipo cerrado y de opción múltiple y, a partir de la doceava pregunta se empleó la siguiente escala: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo y muy desacuerdo. Es decir en una escala similar a la de Likert. (1 = Muy en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo Ni en desacuerdo; 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo).

## **2.5 Marco Ético y legal**

### **2.5.1 Constitución de la República del Ecuador**

Capítulo segundo derechos del buen vivir, sección séptima sobre la salud:

*Art. 32.-* La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (18).

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (18).

### **2.5.2 Plan toda una vida**

Eje 1: derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, el garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma

particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos (19)

### **2.5.3 Declaración de Helsinki**

#### **Principios Generales**

El deber del médico es promover y velar por la salud, bienestar y derechos de los pacientes, incluidos los que participan en investigación médica. Los conocimientos y la conciencia del médico han de subordinarse al cumplimiento de ese deber (20). Aunque el objetivo principal de la investigación médica es generar nuevos conocimientos, este objetivo nunca debe tener primacía sobre los derechos y los intereses de la persona que participa en la investigación (20). La responsabilidad de la protección de las personas que toman parte en la investigación debe recaer siempre en un médico u otro profesional de la salud y nunca en los participantes en la investigación, aunque hayan otorgado su consentimiento (20).

#### **Requisitos Científicos y protocolos de investigación**

El proyecto y el método de todo estudio en seres humanos deben describirse claramente y ser justificados en un protocolo de investigación, cuando se propongan estudios que requieran la aplicación de cuestionarios o guías para la recolección de la información, se deberá anexar una copia de los mismos indicando el nivel de elaboración en que se encuentran (21).

### **Privacidad y confidencialidad**

La privacidad se refiere al individuo o al sujeto, mientras que la confidencialidad se refiere a las acciones del investigador. Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal (21).

### **Consentimiento Informado**

La participación de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. Aunque puede ser apropiado consultar a familiares o líderes de la comunidad, ninguna persona capaz de dar su consentimiento informado debe ser incluida en un estudio, a menos que ella acepte libremente (21).

Después de asegurarse de que el individuo ha comprendido la información, el médico u otra persona calificada apropiadamente debe pedir entonces, preferiblemente por escrito, el consentimiento informado y voluntario de la persona. Si el consentimiento no se puede otorgar por escrito, el proceso para lograrlo debe ser documentado y atestiguado formalmente. Todas las personas que participan en la investigación médica deben tener la opción de ser informadas sobre los resultados generales del estudio (21).

## CAPÍTULO III

### 3. Metodología de la Investigación

#### 3.1. Diseño de la investigación

**Cuantitativo:** Es una forma de aproximación sistemática al estudio de la realidad que nos permitió probar las preguntas de investigación, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías de la investigación (22).

**No experimental:** Es aquella que se realiza sin manipulación alguna (22).

El diseño del presente estudio es una investigación cuantitativa no experimental, porque permitió conocer la relación entre conceptos o variables que se encontraron en la recolección de datos reales sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería.

#### 3.2. Tipos de investigación

**Descriptivo:** Es descriptiva por cuanto se midió y se recogió información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, sin influir sobre este de ninguna forma (22). Se describió las variables de acuerdo a la percepción de los objetos de investigación de forma independiente, sin modificación de la realización de la encuesta de la escala Front Roja.

**Observacional:** Se basó en observar, medir y analizar las variables de estudio sin ejercer control directo de la intervención (22). Es observacional porque no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e caracterización de las relaciones que existieron entre dos o más variable por medio de la encuesta.

**Transversal:** La recolección de datos se hizo en un solo momento o tiempo único (22).

Es una investigación transversal porque se realizó en un tiempo determinado y se recolectó los datos en el Hospital General San Vicente de Paúl en el área de emergencia al personal de enfermería.

### **3.3. Localización y ubicación del estudio**

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital General San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, entre los meses abril 2019 a agosto 2020.

#### **3.3.1. Población**

Dentro de la población del personal de enfermería que trabaja en el Hospital General San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, se recogió la información de 35 enfermeras (os) que trabajan en el área de emergencia.

#### **3.4. Criterios de inclusión**

El personal de enfermería que trabajó en el área de emergencia, mostró toda la predisposición de colaborar con la información requerida.

#### **3.5. Criterio de exclusión**

Se limitó a los profesionales que no deseaban participar en la investigación, ya sea por motivos de horarios o simplemente por no tener tiempo según manifestaron.

### 3.6.Operacionalización de variables

<b>Objetivo N° 1:</b> Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio					
<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Instrumentos</b>
Características socio demográficas	Es el estudio y análisis de las comunidades humanas a partir de la estadística o es la descripción del pueblo, en referencia al tamaño, la estratificación y el desarrollo de una colectividad, desde una perspectiva cuantitativa.	Edad	Rangos con intervalos de 10	21- 30 31- 40 41- 50 51- 60 61-70	Cuestionario
		Género	Categorías de genero	Femenino Masculino	Cuestionario
		Unión reportada por la cedula	Estado civil	Soltero/a Casado/a Separado/a Divorciado/a Unión Libre	Cuestionario

		Escolaridad	Instrucción	Especialización Maestría Doctorado Educación continuada (Cursos, diplomados, otros)	Cuestionario
		Jornada de trabajo	Turnos	Mañana Tarde Noche Rotatorio	Cuestionario
		Estudios	Superior	Ninguno 1-2 3-4 Más de 4	Cuestionario

Objetivo N° 2: Evaluar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Satisfacción por el trabajo	Es el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor.	Satisfacción	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Falta de interés	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

		Desmotivación	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Buena actitud	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Tensión relacionada en el trabajo	Es el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor.	Responsabilidad	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Cansancio	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Estrés	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En	Cuestionario Front Roja

			cuestiones relacionadas con mi trabajo.	desacuerdo, Muy en Desacuerdo	
		Diminución de energía	Muy pocas veces me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Estado de ánimo	Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Competencia profesional	Es el grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional.	Falta de autoestima	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Falta de Recursos	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

		Estrés por competitividad	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mí puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
--	--	---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Presión en el trabajo	Competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.	Falta tiempo	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

		Excesos de trabajo	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Questionario Front Roja
--	--	--------------------	-------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Promoción profesional	Es el movimiento de un empleado a un puesto de mayor categoría, responsabilidad y/o nivel jerárquico.	Pocas oportunidades	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas cosas.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Questionario Front Roja

Amplio conocimiento	Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
Promoción profesional	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Relación interpersonal con sus jefes/as	Es una interacción recíproca entre dos o más personas.	Social/jefes	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
		Esfuerzo	Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Relación interpersonal con los compañeros	Es una interacción recíproca entre dos o más personas.	Social/compañeros	La relación con mis compañeros/as son muy cordiales	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Características extrínsecas de estatus	Es el grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.	Independencia	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

		Remuneración	El sueldo que percibo es muy adecuado	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja
--	--	--------------	---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Escala	Instrumentos
Monotonía Laboral	Se relaciona con la sensación de estancamiento, de repetitividad, de hacer siempre las mismas tareas	Empleo rutinario	Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca	Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo	Cuestionario Front Roja

	<p>sin encontrar nuevos alicientes que les otorguen mayor interés o desafío.</p>	<p>Susceptible</p>	<p>Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar</p>	<p>Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo, Muy en Desacuerdo</p>	<p>Cuestionario Front Roja</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

### **3.7 Métodos de recolección de información**

Para la recolección de datos se realizó una encuesta de características sociodemográficas que consta de 11 ítems y la utilización de la escala Front roja de 24 ítems, fue diseñada por Aranaz y Mira en el año de 1988, la validez del material fue recolectada en diversas ciudades de Colombia por profesionales de enfermería en ejercicio vinculados a instituciones prestadoras de servicios de salud.

Fue validado y modificado para España por Montoya M.J, Titulado “Evaluación de la Satisfacción Laboral 2014, consta de 24 ítems valorados a través de una escala tipo Likert en la que el 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral) (23).

Los 24 ítems se agrupan en 9 factores que permitieron explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral que son:

Factor 1: satisfacción por el trabajo. Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los ítems.

7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.

10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.

16. Estoy convencido de que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.

Factor 2: tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, que contempla los ítems.

2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.

3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.

4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.

5. Muy poca veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.

6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.

Factor 3: competencia profesional. Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, que contempla los ítems.

22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.

23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable

24. Con frecuencia la competitividad, o al estar a la altura de las demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Factor 4: presión del trabajo. Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, que contempla los ítems

18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.

Factor 5: promoción profesional. Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, que contempla los ítems.

9. Tengo pocas oportunidades para aprender hacer

12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.

17. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional. (24).

Factor 6: relación interpersonal con sus jefes. Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes, que contempla los ítems.

13. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial

19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo

Factor 7: relación interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, contempla el ítem.

14. La relación con mis compañeros son muy cordiales.

Factor 8: características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo, contempla los ítems.

8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional

15. El sueldo que percibo es muy adecuado

Factor 9: monotonía laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, contempla los ítems.

1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.

21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar

Los ítems negativos del cuestionario Font Roja corresponden a los reactivos (5, 6, 11, 12, 13, 14, 15 y 18) de la escala (24).

### **3.8 Análisis de datos**

Para efectos del análisis no se diseñó ningún tipo de muestreo, tomando en forma directa a un solo hospital (como la unidad de investigación), de los cuales se estudió a la totalidad de enfermeros. Se excluyeron a los profesionales de enfermería que se encontraban con permiso, licencia médica o vacaciones; en vista de que no podrían estar durante el período de contactos previos y en la etapa de recolección de datos; se excluyeron además a quienes en forma libre y voluntaria se negaron a dar su consentimiento, aquellos que se encontraban realizando reemplazos en dichas servicios hospitalarios, por lo cual se totalizó una población de 35 individuos.

Los datos se obtuvieron a través del auto aplicación de un cuestionario que incluye dos instrumentos, la primera parte consta de 11 ítems sobre aspectos y criterios generales, tales como edad, género, tiempo de trabajo, estado civil, tiempo de enfermero, turnos, nivel de instrucción, curso de formación, entre otros; las 24 ítems restantes hacen referencia a varios componentes y variables de satisfacción laboral; para efectos de este estudio, una vez aplicado el cuestionario y realizando el análisis de resultados, se decidió trabajar con las cinco posibilidades originales de Satisfacción Laboral, Es así como los iniciales niveles son: Muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo.

El cuestionario consta de 35 ítems, distribuidos según los tres objetivos de investigación propuestos, cada uno de ellos con 5 alternativas de respuesta, que describen la conducta del empleado. Se solicitó mediante carta adjunta el consentimiento de dichos profesionales, conservando anonimato y confidencialidad, respetando la libertad del individuo en cualquier momento del estudio. Previo a lo anterior se solicitó autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación a las/los directoras/es de los hospitales en estudio.

Análisis estadístico: se describieron las variables del estudio mediante el cálculo de las frecuencias observadas y porcentuales que contengan la característica de interés para aquellas variables de tipo nominal u ordinal. Para graficar las variables en estudio se recurrieron a la técnica estadística de análisis por correspondencia con normalización simétrica, dispuesta en ejes cartesianos de dos dimensiones. Para el análisis de la información se realizará una base de datos en Excel, análisis mediante la aplicación de estadísticas descriptivas básicas mediante la aplicación de varios parámetros estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados de la investigación

Datos socio demográficamente a la población de estudio.

Tabla N° 1 Datos socio demográficos

<b>DATOS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>EDAD</b>		
21-30	8	23
31-40	11	31
41-50	8	23
51-60	8	23
61-70	0	0
<b>GÉNERO</b>		
Masculino	3	9
Femenino	32	91
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	12	34
Casado	17	49
Unión libre	0	0
Divorciado	3	9

Otros	3	9
<b>FORMACIÓN</b>		
<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>		
Especialización	10	29
Maestría	5	14
Doctorado	3	9
Educación continuada (Cursos, diplomados, licenciatura, otros)	1	2
Licenciatura	16	46
<b>TIPO DE CONTRATO O NOMBRAMIENTO</b>		
Contrato de trabajo ocasional	11	31%
Contrato de trabajo fijo	0	0%
Contrato de trabajo eventual	0	0%
Nombramiento Permanente	19	54%
Nombramiento Provisional	5	14%

Un 31% del personal de enfermería encuestado tiene entre 31 a 40 años de edad, el 91% son de género femenino, el 49% son de estado civil casadas/os, un 45% tiene la especialización de Licenciatura en Enfermería, el 54% tienen nombramiento permanente de trabajo.

Según la OMS el mayor porcentaje de personal de enfermería de 55 años o más (alrededor del 24%) (25). Se puede observar la realidad de nuestros profesionales que se encuentran en

actividad están entre los 31 y 40 años; concuerda plenamente con lo citado y recomendado por la OMS. Existen carreras que históricamente han sido “femeninas” en tanto que en ellas las mujeres han predominado, es el caso de enfermería y nutrición (26). En lo referente al estado civil el grupo predominante es el de los casados con el 56,7%, que equivale a 34 (27). Esto se evidencia con porcentaje de profesionales de enfermería que laboran en el hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra. La mayor parte de encuestados son Licenciados/as mientras que la otra parte ha continuado con sus estudios y tienden a dar calidad al paciente en la misma medida en que ellos reciben y que son tratados por la organización en la que trabajan. (28). En referencia al “tipo de contrato o nombramiento”, más de la mitad de las personas encuestadas tiene un contrato fijo, esto corresponde al 55,0%, que equivale a 33, personas investigadas (29).

Estos resultados de la investigación llevada a cabo en España, tienen semejanza con la realidad laboral del Ecuador, al menos en este caso específico. En este sentido se puede establecer que la calidad de vida del profesional de enfermería si tienen relación con la edad, incluso el estados civil, el nivel de instrucción, ya que de su formación depende la calidad de atención a los pacientes

Tabla N° 02 Información laboral (Factor1)

<b>TURNOS</b>		
Mañana	2	6%
Tarde	2	6%
Noche	0	0%
Rotatorio	31	89%
<b>TIEMPO COMO ENFERMERO/A</b>		
1-5 años	13	37%
6-10 años	6	17%
11-20 años	9	26%
21-30 años	7	20%
<b>TIEMPO EN EL SERVICIO</b>		
Menos de 1 año	9	25%
1-2 años	3	10%
2-3 años	9	26%
3-4 años	4	11%
4-5 años	5	14%
Más de 5 años	5	14%

<b>AÑO DE FINALIZACIÓN DE LA CARRERA</b>		
1960- 1979	1	3%
1980- 1999	9	26%
2000-2010	12	34%
2011- 2020	13	37%
<b>CURSOS DE FORMACIÓN</b>		
Ninguno	2	6%
1-2 veces	12	34%
3-4 veces	10	29%
Más de 4	11	31%
<b>NÚMERO DE REUNIONES CIENTÍFICAS</b>		
Ninguno	4	11%
1-2 veces	19	54%
3-4 veces	8	23%
Más de 4	4	11%

El 89% del personal de enfermería tiene turnos rotatorios, el 26% tienen tiempo como enfermera/o de 11 a 20 años, el 26% tienen tiempo en el servicio de 1 a 2 años, 37% finalizaron la carrera en el lapso del 2011 al 2020, el 34% tienen de 1 a 2 cursos de formación, el 54% tienen 1 a 2 números de reuniones científicas.

En un estudio realizado en la Universidad de Concepción (Chile) plantea que algunas de las formas de trabajo y contratación repercuten en la salud física y mental de dichos profesionales, afectan la calidad de la atención brindada y perjudican a la recuperación del usuario (30). De acuerdo a los resultados alcanzados en una de las investigaciones, sobre satisfacción laboral, se determina que las enfermeras que laboran más de 5 años, dan mejores resultados en sus actividades profesionales, en especial cuando trabajan mayor tiempo en las Instituciones de tipo privado presentan mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos (31). En un estudio realizado a través de un Sistema de Evaluación y Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención Médica, elemento fundamental de evaluación para el logro de la satisfacción de las expectativas del usuario en relación con el proceso de atención, se determina que más del 26% de ellos pasa un tiempo no mayor a 3 años (32).

Los resultados del estudio demuestran y se relacionan con lo citado, el personal de enfermería esta siempre en forma periódica en formación continua, con el propósito de brindar mayor seguridad en sus servicios a sus pacientes. Gran parte de encuestados ha estado presente o ha formado parte de reuniones científicas (33).

Desde mi punto de vista los turnos rotatorios son los más usuales y recomendados para disminuir varias afectaciones en la salud del trabajador. El hospital San Vicente de Paul brinda cursos a enfermeras/os de formación, dependiendo el área de interés de los profesionales de la salud, en su mayoría han tomado este tipo de cursos que el hospital pone en disposición de todos. Así como se considera sumamente importantes las reuniones científicas porque aportan mucho a la formación de las/os enfermeras/os de dicha institución.

Grado de satisfacción laboral

Tabla N° 03 Satisfacción Laboral (Factor 1)

<b>SATISFACCION LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	12	34%
De acuerdo	21	60%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>INTERÉS LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	23	66%
Muy en desacuerdo	10	29%
<b>AUTODETERMINACIÓN DEL VALOR LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	23	66%

Muy en desacuerdo	11	31%
<b>TRABAJO CORRESPONDIENTE</b>		
Muy de acuerdo	8	23%
De acuerdo	19	54%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	3	9%
Muy en desacuerdo	0	0%

Respecto a los resultados de la encuesta de la satisfacción laboral tenemos que el 60% indica que se encuentra de acuerdo en que está muy satisfecho en su trabajo, el 66% está en desacuerdo en que tiene poco interés en las cosas que realiza en su trabajo, el 66% manifiesta que está en desacuerdo en tener la sensación que lo que hace no vale la pena, mientras que el 54% indica que está de acuerdo en que el puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por capacidad y preparación.

En base a esto se demuestra que si existe interés por parte de las enfermeras del Hospital San Vicente de Paúl por su trabajo al brindar los cuidados a cada paciente. Entre los factores motivadores del trabajo y que despiertan mayor o menor interés, fue la baja disponibilidad de equipos para realizar la atención de los pacientes, el trabajo sobrecargado, la percepción de un sueldo bajo o regular, la desmotivación y la ubicación laboral no acorde a su especialidad, repercute en el desempeño de las enfermeras (34). Uno de los aspectos fundamentales del profesional de enfermería es tener o estar convencido de su rol como tal, esto permite mayor y mejor desempeño de sus trabajos, por ello es importante resaltar en las competencias de la fuerza laboral de enfermería que representan un componente central para la adecuación de la gestión del cuidado y las prácticas de atención. Ya que permiten disminuir

las inequidades, el acceso limitado a los servicios y favorecen una atención segura y de calidad a sus pacientes y familiares (35).

La satisfacción del profesional de enfermería depende de manera fundamental del gusto, amor, apoyo institucional y emocional que estos reciban en sus labores diarias en especial por sus superiores y más aún cuando existen buenos resultados de recuperación de sus pacientes.

Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería

Tabla N° 04. Tensión relacionada con el trabajo (Factor 2)

<b>MÍNIMA RESPONSABILIDAD LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	2	6%
En desacuerdo	21	60%
Muy en desacuerdo	12	34%
<b>CANSANCIO AL FINAL DE LA JORNADA</b>		
Muy de acuerdo	4	11%
De acuerdo	19	54%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	7	20%
En desacuerdo	5	14%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>PREOCUPACION FUERA DEL HORARIO LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	10	29%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	14	40%
En desacuerdo	7	20%

Muy en desacuerdo	3	9%
<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>		
Muy de acuerdo	6	17%
De acuerdo	16	46%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	7	20%
En desacuerdo	6	17%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>ESTADO DE ANIMO POR EL TRABAJO</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	16	46%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	13	37%
Muy en desacuerdo	1	3%

Dentro de lo que se refiere a la tensión en el trabajo tenemos como resultados que el 60 % está en desacuerdo en creer que tiene poca responsabilidad en su trabajo en el hospital, el 54% manifiesta que está de acuerdo en que se encuentra muy cansado al final de la jornada de trabajo, el 40% indica que no está acuerdo ni en desacuerdo en que fuera del hospital se ha sorprendido pensando cosas relacionadas con su trabajo, el 46% está de acuerdo en que pocas veces se ha visto obligado a emplear a tope toda su energía y capacidad, para finalizar

el 46% está de acuerdo sobre que muy pocas veces el trabajo en el hospital perturba el estado de ánimo, de salud o sus horas de sueño.

Una de las investigaciones más cercana, es la realizada en Colombia sobre los profesionales de enfermería y cuidado en las condiciones laborales actuales, los hallazgos se sintetizan en dos campos el valor de lo humano y calidad de vida de los profesionales de enfermería, los resultados de nuestro estudio afirman tener mucha responsabilidad con sus labores (36). Respecto al cansancio del personal de enfermería actualmente cumplen jornadas de trabajo muy extensas y agotadoras, esta situación empeora con la pandemia por el COVID-19 porque se deben realizar turnos de 24h como medida de prevención ante la situación. Cuanto mejor delimitadas están las competencias del rol de cada profesional de enfermería, mayor es su independencia, realizan su trabajo con más seguridad, según el artículo correspondiente (37).

La frecuente preocupación de los profesionales de enfermería después de las jornadas de trabajo, han repercutido en sus otras actividades, solo por el hecho de estar pensando en cuestiones relacionadas con su trabajo, esto demuestra que existen ciertos factores de riesgo psicosocial (38). Si hablamos de los profesionales de enfermería, ya no establecen una relación laboral directa con las instituciones de salud, sino con las intermediarias que someten al personal a sobrecarga laboral, ausencia de medidas de seguridad en el trabajo, falta de derechos a la protección social (establecida por ley para cualquier trabajador) y límite en el acceso del personal a programas de capacitación y bienestar social (39). Si nos referimos al estado de ánimo con el que se está, es importante en el desempeño del profesional, pues de esto dependerá su desenvolvimiento en el ámbito laboral.

El personal de enfermería al ser cuidadores de la salud directos tiene una gran responsabilidad con el paciente. Las actuales condiciones laborales bajo las cuales vinculan a enfermeras y enfermeros a sus puestos de trabajo desconocen tratados internacionales, condiciones mínimas requeridas y vitalidad del talento humano para el funcionamiento de los sistemas de salud.

**Tabla N° 05** Competencia Profesional (Factor 3)

<b>INCAPACIDAD LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	3%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	27	77%
Muy en desacuerdo	2	6%
<b>INSUFICIENCIA DE RECURSOS</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	10	29%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	11	31%
En desacuerdo	12	34%
Muy en desacuerdo	1	3%
<b>ESTRÉS POR COMPETITIVIDAD</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	9%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	8	23%
En desacuerdo	22	63%

Muy en desacuerdo	2	6%
-------------------	---	----

En el factor de competencia profesional el 77% indica que está en desacuerdo en tener la sensación de no estar capacitado para realizar su trabajo, el 34% está en desacuerdo en no tener recursos suficientes para hacer su trabajo tan bien como sería deseable, por lo tanto el 63% está en desacuerdo sobre la competitividad o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo le causa estrés o tensión.

No existen investigaciones realizadas sobre la sensación de los profesionales de enfermería, que después de su jornada de trabajo o dentro de la misma, ellos consideren que no han sido capaces de cumplir sus tareas y obligaciones, sin embargo hay estudios sobre aspectos de incapacidad por riesgos o accidentes en el trabajo que pueden incidir en esta percepción (40). En uno de los estudios realizado en Argentina, contamos con información que ha permitido identificar todas las complicaciones mencionadas para el sector en general, en el ámbito de la salud pública; estos hallazgos son un tanto diferentes en los hospitales del país, ya que aún si se cuenta con los recursos más indispensables para dar cumplimiento con las labores de los profesionales de enfermería (41). Es normal que exista competitividad en el ambiente laboral, sin embargo, no está bien compararse y mucho menos estresarse por querer superar a alguien.

La relación del profesional de enfermería con el paciente no es sencillo, requiere de una serie de estrategias, herramientas, de competencias, habilidades, aptitudes y actitudes por parte del personal (42). Sin embargo en los estudios realizados los profesionales de enfermería del Hospital San Vicente de Paul, no están de acuerdo que el trabajo que ellos realizan ocasione estrés que pueda afectar al cumplimiento de sus labores.

Desde mi punto de vista la confianza es un factor esencial al momento de ejercer cualquier profesión, se debe creer en la capacidad que se tiene para lograr cumplir con el trabajo. La etapa de transición de la universidad al mundo laboral es una fuente importante de tensión entre los futuros profesionales sanitarios.

Tabla N° 6 Presión en el trabajo (Factor 4)

<b>FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR EL TRABAJO</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	13	37%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	6	17%
En desacuerdo	16	46%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>TRABAJO EXCESIVO</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	11	31%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	9	26%
En desacuerdo	14	40%
Muy en desacuerdo	0	0%

En las encuestas realizadas tenemos que el 46% está en desacuerdo sobre tener la sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo, porque cuenta con el tiempo suficiente para realizar su trabajo, y el 40% manifiesta que está en desacuerdo en que su trabajo es excesivo no da abasto con las cosas que hay que hacer.

La falta de tiempo viene a ser una limitación pues se tiene doscientas cosas, tiene que mirar el tema de los pacientes, del médico, de las auxiliares, que los procedimientos, que el alta (43). Como profesionales de salud conocemos la carga laboral que se tiene al comenzar a

ejercer la profesión y poco se conoce en torno a sus condiciones laborales y los riesgos ocupacionales que implican, las investigaciones realizadas en este campo solo abarcan el contexto hospitalario, dejando de lado la atención primaria y, en su mayoría, solo dan cuenta de factores psicosociales a través de la pesquisa de burnout, estrés, fatiga, carga mental, pero no se ha considerado otros problemas que quizá son también de alto riesgo, tales como: físicos, químicos y ergonómicos, a excepción de una investigación realizada en personal de salud en Chile, en este estudio se determina que estos problemas son más frecuentes debido al exceso de trabajo que en muchas ocasiones se debe a muchos factores como falta de personal o mucha demanda de pacientes (44).

Los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización tienen múltiples responsabilidades por lo que a veces les es difícil disponer de tiempo para realizar esta labor que implica contacto directo y dedicación. El trabajo que se realiza como personal de enfermería requiere mucha responsabilidad y dedicación, pues la carga laboral que se tiene es muy grande.

Tabla N° 7 Promoción Profesional (Factor 5)

<b>OPORTUNIDA DE APRENDIZAJE</b>		
Muy de acuerdo	2	6%
De acuerdo	5	14%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	7	20%
En desacuerdo	19	54%
Muy en desacuerdo	2	6%
<b>RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	13	37%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	10	29%
En desacuerdo	8	23%
Muy en desacuerdo	3	9%
<b>CAPACIDADES DE PROMOCIÓN PROFESIONAL</b>		
Muy de acuerdo	4	11%
De acuerdo	27	77%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	3	9%

En desacuerdo	1	3%
Muy en desacuerdo	0	0%

En cuanto a los resultados obtenidos sobre la promoción profesional el 54% manifiesta que está en desacuerdo en tener pocas oportunidades para aprender, el 37% está de acuerdo en que el reconocimiento que obtiene de su trabajo es muy reconfortante, posteriormente el 77% está de acuerdo en tener muchas oportunidades de promoción profesional

Según un estudio realizado, se ha llegado a establecer que los diseños curriculares actuales en la formación de los profesionales de enfermería precisan una revisión sistemática, profunda y actualizada de las necesidades en salud de la población, así como de sus perfiles demográficos, epidemiológicos y sociales; todo esto enfocado a satisfacer estas necesidades en los profesionales de la salud (45). Así como también en uno de los estudios realizados, escrito por la revista Ciencia y Literatura, señalan que el ritmo de trabajo del o la enfermera es acelerado debido a la constante exigencia de no cometer errores que impliquen omisiones, negligencias o información deficiente. En este estudio se define la necesidad de que los profesionales de enfermería por su duro trabajo deben ser reconocidos y motivados para que mejoren sus condiciones personales y profesionales (46).

Para determinar las diferencias de los factores relacionados con el desarrollo profesional y las compensaciones de las personas que trabajan en enfermería, se tomó en cuenta un estudio realizado en México esto ha motivado a mejorar las actividades propias del área de recursos humanos dentro del medio empresarial; lo cual motivaría y daría mejores oportunidades de desarrollo personal y profesional (47).

Es necesario que el personal de enfermería tenga oportunidad de aprender cosas nuevas, actualizarse y poder mejorar sus conocimientos. Este aprendizaje desarrolla en el profesional de enfermería una participación activa y reflexiva, permitiéndole a la apropiación de conocimientos y habilidades para actuar, interactuar y comunicarse con los otros, y así

brindar mayores y mejores oportunidades de aprendizajes que beneficien a los pacientes de los diferentes hospitales.

Tabla N° 8 Relaciones interpersonales con sus jefes/as/ compañeros/as. (Factor 7)

<b>BUENA RELACIÓN JEFE/A-SUBORDINADO/A</b>		
Muy de acuerdo	6	17%
De acuerdo	24	69%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>CONOCIMIENTO DE EXPECTATIVAS POR PARTE DE JEFES/AS</b>		
Muy de acuerdo	3	9%
De acuerdo	25	71%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	3	9%
En desacuerdo	4	11%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS/AS</b>		
Muy de acuerdo	4	11%
De acuerdo	25	71%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	1	3%

Muy en desacuerdo	0	0%
-------------------	---	----

Tenemos que el 69% está de acuerdo en que la relación con su jefes/as es muy cordial, el 71% está de acuerdo en conocer lo que esperan de ellos en su trabajo, el 71% indica que está de acuerdo sobre la relación con sus compañeras es muy cordial. Frente a estos resultados, es importante resaltar que, en el presente estudio realizado con los profesionales de enfermería del Hospital San Vicente de Paul, ellos si conocen de las expectativas y de los que esperan sus jefes inmediatos de sus trabajadores, por lo que esto les motiva a mejorar a sus condiciones labores en beneficio mutuo.

Lograr un ambiente sano de trabajo en donde el personal de enfermería se sienta cómodo, se requiere de la existencia de buenas relaciones laborales entre compañeros para que su desempeño se realice con mejor predisposición. Por lógica profesional es necesario saber, que los enfermeros conozcan y se hayan formado en diferentes habilidades relacionales, como la empatía, sin embargo, se ha observado que presentan una dificultad en usar dichos conocimientos en el momento de comunicar a los gestores los problemas de su trabajo y mejorar en último término su vida laboral. Por lo tanto, este estudio ha permitido conocer las dificultades comunicativas-relacionales en nuestros participantes a la hora de transmitir sus problemas, y desarrollar estrategias para mejorarlos.

No olvidemos que es necesario cuidar el proceso de comunicación efectiva, pero especialmente cuando se produce en situaciones en las que existe una fuerte carga emocional como es el caso de los conflictos laborales debidos a una mala organización del trabajo, haciéndose patente la necesidad de comunicar dichas contrariedades mediante un uso correcto de las habilidades comunicativas para mejorar la vida laboral, personal y familiar de los enfermeros (48).

Se describen características que contribuyen a optimizar las condiciones de trabajo como el compromiso, el acceso a la información, el apoyo, la posibilidad de recursos y oportunidades, teniendo un impacto positivo en el clima de seguridad y grado de cohesión de estos profesionales y, en especial con las buenas relaciones con los médicos y directivos. El

personal de salud en general tiene el mismo objetivo, que es garantizar y mejorar la salud de los pacientes, es por esto que las/os enfermeras/os deben cumplir con esta labor y esa es la expectativa que la institución en este caso el Hospital San Vicente de Paúl busca al contratar a su personal de enfermería; los resultados en la encuesta reflejan que la mayoría de encuestados conoce las expectativas que se tiene respecto a su labor; sin embargo, hay un porcentaje mínimo que manifestó su desconocimiento hacia este punto lo cual no beneficiaría su desempeño.

Tabla N° 09 Características extrínsecas de estatutos (Factor 9)

<b>DEPENDENCIA LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	9	26%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	15	43%
En desacuerdo	10	29%
Muy en desacuerdo	0	0%
<b>SUELDO CORRESPONDIENTE</b>		
Muy de acuerdo	1	3%
De acuerdo	12	34%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	9	26%
En desacuerdo	9	26%
Muy en desacuerdo	4	11%

Dentro de los resultados el 43% no está de acuerdo ni desacuerdo en que para organizar el trabajo que realiza según su puesto tiene poca independencia, porque en diferentes situaciones deben tener su propia independencia al realizar su trabajo, el 34% manifiesta que está de acuerdo sobre que el sueldo que percibe es el adecuado

Según uno de muchos estudios realizados en Argentina, la enfermería tiene un gran peso dentro del sector salud, es muy relevante en cada uno de los procesos de los cuidados de salud de las personas, lastimosamente la valorización que recibe, al interior de su

organización como en la misma sociedad, no refleja dicha importancia ni se traduce en condiciones laborales y salariales atractivas y más que nada justas (49). En los ámbitos del trabajo de la enfermera (o), los salarios son más bajos, el pluriempleo y sobrecarga laboral a través de la realización de horas extra constituye un fenómeno muy extendido y ampliamente documentado (50).

El personal de enfermería se encuentra organizado a tal manera que cada jefe/a de enfermeras en cada servicio determina lo que hará su personal; sin embargo, es importante que cada integrante del personal no sea dependiente en su totalidad; pues se requiere iniciativa en toda profesión. Existe cierta inconformidad por parte del personal en vista de que la carga de trabajo que se tiene es excesiva y no hay el personal suficiente para el cuidado de los pacientes.

Tabla N° 10 Monotonía Laboral

<b>RUTINA LABORAL</b>		
Muy de acuerdo	4	11%
De acuerdo	12	34%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	8	23%
En desacuerdo	9	26%
Muy en desacuerdo	2	6%
<b>AFECTACIÓN POR PROBLEMAS PERSONALES DE COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>		
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	11%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	13	37%
En desacuerdo	15	43%
Muy en desacuerdo	3	9%

En los resultados de las encuestas realizadas respecto a la monotonía laboral el 34% está de acuerdo en que su trabajo en el hospital es el mismo de todos los días no varía nunca, de este modo el 43% está en desacuerdo referente a que los problemas personales de sus compañeros/as de trabajo les suele afectar.

Un estudio internacional realizado en el Hospital Universitario Regional del Norte de Paraná, Brasil, determinó que el estilo percibido por los profesionales de Enfermería, en su mayoría es “participativo” (51), lo que difiere de los hallazgos de este estudio, ya que en el servicio de enfermería del Hospital San Vicente de Paul tienen variadas actividades, lo que evita que el profesional de enfermería caiga en problemas de cansancio o fatiga.

Las/os enfermeras/os en su mayoría no realizan el mismo trabajo todos los días pues existen varios factores que determinan esto, como son la cantidad de pacientes que se tiene, la patología de cada uno y la emergencia que se pueda presentar; sin embargo, existe un porcentaje que realiza la misma rutina por un tiempo debido al servicio en el que se encuentre. Un buen profesional debe saber separar los acontecimientos laborales de los personales, al realizar las actividades laborales se crean lazos de amistad con compañeros/as los cuales permiten crear un interés en su vida personal; sin embargo, no se deben mezclar estos acontecimientos con lo laboral porque esto afectaría el desempeño en el trabajo

Tabla N° 11 Factores de influencia en la satisfacción laboral

<b>FACTORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>%</b>
<i><u>Tensión en el trabajo</u></i>		
Cansancio al final de la jornada	De acuerdo	54%
<i><u>Promoción Profesional</u></i>		
Capacidades de promoción profesional	De acuerdo	77%
<i><u>Relaciones interpersonales con los jefes y compañeros</u></i>		
Conocimiento de las expectativas de los jefes	De acuerdo	71%
<i><u>Monotonía Laboral</u></i>		
Rutina Laboral	De acuerdo	34%

Los factores de mayor influencia en la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el área de emergencia del Hospital General San Vicente de Paúl, son: tensión en el trabajo, competencia profesional y presión del trabajo, que influyen positivamente en el mejor desenvolvimiento dentro de la institución, así como mejora la atención a sus pacientes.

En referencia al factor tensión en el trabajo, uno de los aspectos de mayor influencia es el cansancio al final de la jornada, mismo que afecta su desenvolvimiento pues el estar tensos no beneficia su desempeño en el lugar de trabajo, influyendo así con la satisfacción laboral. En relación al factor de promoción profesional la capacidad de promoción profesional si incide en la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital escenario del estudio, estos factores promueven en el servidor a brinda un mejor servicio a sus pacientes.

Las relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, así como el conocimiento de las expectativas de los jefes si tienen influencia en la satisfacción laboral, así lo señalan más del 70% de los encuestados. Finalmente, sobre el factor de monotonía laboral, la rutina laboral si influye en el trabajador, lo que no sucede con los problemas entre compañeros, es decir no se mezclan las situaciones de interés personal con el trabajo.

## CAPÍTULO V

### 5. Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

- Se ha caracterizado el presente trabajo de investigación en cada uno de los aspectos socio demográficos de la población, mediante el cual se demuestra que todos tienen influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud del Hospital General San Vicente de Paúl, esto permite establecer que la edad, género, el estado civil, la formación, el tipo de contrato o nombramiento si es importante considerar en esta clase de investigación.
- Se ha logrado evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital General San Vicente de Paúl, encontrándose satisfechos en su gran mayoría con su profesión y con las actividades que realizan en el área de trabajo, a partir de la presente evaluación, se puede entender como un factor determinante en la calidad de atención, y en un estado emocional positivo o satisfactorio de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los profesionales de enfermería, en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña, y las individualidades de cada trabajador, condicionando la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.
- Se ha identificado los factores de mayor influencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, siendo estos: la edad, género, estado civil, su formación como licenciados en la rama; turnos rotatorios; el tiempo de enfermeros; tiempo de permanencia en este servicio, reconocimiento del trabajo, oportunidades de aprendizaje, cursos de formación, reuniones científicas; estado de ánimo, promoción laboral, interrelaciones con sus jefes y compañeros.

#### 5.2. Recomendaciones

- Es importante que en próximos estudios se considere todos los factores sociodemográficos, ya que se ha demostrado que estos tienen gran influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, en especial del Hospital General San Vicente de Paúl, pues en estudios similares solo hacemos mención de aspectos como la edad, el género, el estado civil,

la formación, el tipo de contrato o nombramiento, sin comprender que existen otros que, a la hora de relacionar y analizar son muy importantes.

- Es necesario resaltar que la satisfacción laboral es una dimensión personal que requiere el abordaje mediante cuestionarios que valoren de forma gradual diferentes dimensiones, por lo que, debe evaluarse todos los factores que se presentan en el desarrollo del trabajo que realiza el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital General San Vicente de Paúl, esto garantiza que sus resultados sean de mucho interés personal e institucional.
- Sería muy oportuno que, en futuras investigaciones se analice de forma rutinaria, la satisfacción de los profesionales, valorando tanto aspectos que generan insatisfacción como satisfacción (como la relevancia del trabajo, la seguridad laboral, la estabilidad, entre otros) por categoría profesional y contemplando otras variables de índole social y profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Lic. Neira Centeno GDR. Satisfacción laboral de la enfermera. Universidad Peruana Trabajo Academico. 2017; 21.
2. Baque CMC. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez. [Online].; 2014. Available from: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
3. García YMGMDRLMI. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas. [Online].; 2016 [cited 2019]. Available from: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>.
4. Zapata Herrera M, Alcaraz López GM. Satisfacción laboral de las enfermeras en las salas de hospitalización de adultos. Investigación y Educación de enfermería. 2012 mayo-agosto; 30(2).
5. María Guadalupe Nava Galán MHZ. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria. 2015.
6. Cifuentes Rodríguez FGJEC. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto. AV. Enfermería-XXXII. 2014 abril: p. 217-227.
7. Peñaherrera LIA. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería. [Online].; 2017. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8309/Arboleda\\_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8309/Arboleda_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
8. Rojas Avendano YC. “Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis. Lima:

Universidad privada Norbert Wiener Facultad de Ciencias de la Salud escuela académico profesional de Enfermería; 2019.

9. Pérez Salinas DVCMB. Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Collique – comas, 2016. [Online].; 2016. Available from: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/42/0010%20-%202016%20%20PER%C3%89Z-VILLARREAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Ordóñez DLA. Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la calidad de atención. [Online].; 2017. Available from: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
11. rosales-Jaramillo gL, Rodal-Genovez Ay, Chumbi-Toledo VT, Buñay-Andrade RM. Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Educare-Universidad de Costa Rica. 2017 agosto; 21(3).
12. Contreras MLC. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros. [Online].; 2016. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Juan Máximo Molina Linde FM. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico- quirúrgico. [Online].; 2015.
14. Molina Linde JM, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJea. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Investigación y Educación en Enfermería. 2009 septiembre; XXVII(2).

15. Campo R. Teoría de los cuidados de Swanson. Scielo. 2015.
16. Antezana BBKV. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013. Tesis doctoral. Lima: Universidad Ricardo Palma escuela de posgrado maestría en salud pública con mención en administración hospitalaria y de servicios de salud; 2016.
17. Ma PGA, Gil-García CMLE, Grao-Cruces A. Construcción y validación del cuestionario G\_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las Unidades de Gestión Clínica. Revistab Especializada en Salud Pública. 2014 mayo-junoo;(3).
18. Ecuador ANcd. Constitución de la repulica del Ecuador. 2015.
19. Yasuní. Plan toda una vida. [Online].; 2017. Available from: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf).
20. Médica A. Declaración de Helsinki. [Online].; 2015.
21. Gamboa AY. Requisistos para presentar un protocolo de investigación. Scielo. 2014.
22. Sampieri DRH. Metodología de la investigación. Sexta edición ed. México: Interamericana ; 2014.
23. González EN. Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. [Online].; 2015. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112007000200008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008).
24. Grau PW. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud. [Online].; 2016 [cited 2020.

25. Americas OMDISRdl. ; 2018.
26. Compeán Dardón MS, Verde Flota E, Gallardo Hernández GEa. Diferencias entre hombres y mujeres respecto a la elección de carreras relacionadas con atención a la salud. La ventana. 2006;(204-228).
27. Fernández Araque A, Cuairan Sola M, Curbelo rodriguez R. Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia enfermería global. Revista electronica Enfermería global. 2016 abril; 376-385(2).
28. C. C. Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional. Revista electronica Trimestral de Enfermería. 1998 abril;(42).
29. Compeán Dardón MS, verde Flota e, Gallardo Hernández Gea. Diferencia relacionada con atención a la salud entre hombres y mujeres respecto a la elección de carreras. Revista de estudios de género-La ventana. 2006; 204-228(24).
30. Canales Vergara M, Valenzuela Suazo S, Paravic Klijn T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile Enfermería Universitaria. Enfermería Universitaria. 2016 febrero; 178-186(3 Vol. 13).
31. Solan Aguilar S. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. CUIDARTE. 2010 enero-diciembre; 1(1).
32. Román Mengana Y, de Dios Lorento JA. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico Quirúrgico Docente " Dr. Joaquín Castillo Duany". MEDISAN. 2014; 18(11).
33. Lopera Betancur MA, Forero Pulido C, Paiva Duque LEa. El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. CUIDARTE. 2016 mayo; 7(2).

34. Atencio QD. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un Hospital de la Seguridad Social del Callao. Archivos de medicina. 2019 diciembre; 20(1).
35. Soto Fuentes P, Reynaldos-Grandón K, Martínez Santana D, Oscar JY. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión Aquichan. AQUICHAN. 2014 marzo; 14(1).
36. Mesa Melgarejo L, Romero Ballén MN. Profesionales de enfermería y cuidado en las condiciones laborales actuales. Investigación en Enfermería: Imagen y. 2010 julio-diciembre; 12(2).
37. García Morán Mdc, Gil Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. PERSONA. 2016 enero-diciembre; 19(11-30).
38. Velasquez Narváez Y, Zamorano Gonzalez B, Ruiz Ramos L, Monreal Aranda O, Gil Vásquez HM. El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. SABER Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. 2014 octubre-diciembre; 26(4).
39. Romero Ballén MN MMLDHS. Calidad de vida de las (los) profesionales de enfermería y sus consecuencias en el cuidado. Investigación -Enfermería. 2008; 2(50-70).
40. Muñoz Mt, Brito AM, Bussenius Brito K, Andrés Lucero B. Accidentes e incapacidad laboral temporal en trabajadores de la salud de un hospital de alta complejidad. universidad de Carabobo. 2014 enero-junio; 22(1).
41. ASPIAZU E. Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. Trabajo y Sociedad. 2017;(28).

42. Gracia Morán MdC, Gil Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. PERSONA. 2016 enero-diciembre;(19).
43. Ángel Jimenez G, López Herrera FE, Restrepo Múnera DM. La experiencia educativa del profesional de enfermería en el ámbito clínico. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. 2013 julio diciembre ; 15(2).
44. Canales Vergara M, Valenzuela Suazo S, Paravic Klijn T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Enfermería Universtaria. 2016 julio-septiembre; 13(3).
45. Achry Saldaña DM. Estrategias pedagógicas en la formación de pprofesionales de enfermería. Investigación en Enfermería. 2008 julio-diciembre; 10(2).
46. Seguel Palma F, Valenzuela Suazo S, Sanhuez Alvarado O. El trabajo del profesional de Enfermería. Ciencia y Literatura. 2015 agosto; XXI(2).
47. Madero Gómez SM. Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. Contaduría y Administración. 2010 septiembre-diciembre;(232).
48. Lapeña Moñuz YR, Cibanal Juan L, Pedraz Marcos A, Loreto Macía Sole M. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia Hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Texto & Contexto Enfermagen. 2014 julio-septiembre; 23(3).
49. Aspiazu E. Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud trabajo y osciedad. Red de revistas científicas de america latina -Trabajo y Sociedad. 2017; 28(11-35).

50. Esquivel Valeria: Peryra F. Las condiciones laborales de las y los trabajadores del cuidado en Argentina. Reflexiones en base al análisis de tres ocupaciones seleccionadas. Trabajo y Sociedad. 2017;(28).
51. Da Silva M. GC. Aplicación del Liderazgo Situacional en la Enfermería de Centro Quirúrgico. USP. 2007; 41(1004-12).
52. Luengo Martínez CE, Sanhueza Alvarado O. Forquichanmación del Licenciado en Enfermería en América Latina Aquichan. Red de revistas Científicas de América Latina, El Caribe España y Portugal. 2016 junio; 240-255(2).
53. Montes M, Giraldo , de L, Gloria CA, Mera R, Osorio A. Formación de recurso humano en enfermería: un aexpwirncia innovadora. Colombia Médica. 2000; 31(1).
54. Schebella Souto de Moura G. MdMADaC,CBDS. Liderazgo en Enfermería: análisis del proceso de elección de jefes. Lat Am Enfermagen. 2010; 18(1-9).
55. Lorena Mm, Romero Ballén MN. Profesionales d eenfremeria y cuidado en las condiciones laborales actuales Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo. Investigación en Enfermería. 2010 julio diciembre; 12(2).
56. Zapata Herrera M, Margarita AIG. Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos. Investigación y Educación en Enfermería. 2012 mayo-agosto; 30(178-187).
57. Serrano Argueso M, Ibañez Gonzalez M. La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Trabajo y Sociedad. 2015 noviembre;(25).
58. Ocaña AO. Aprendizaje desarrollador: una estrategia pedagógica. CEPEDID. 2007 junio.

59. González Miranda DR. Estrategias de retención del personal. Una refelexión sobre au  
efctividad y alcances. Universidad EAFIT. 2009 octubre-diciembre; 45(156).
60. Canales Vergara M, Suazo. V, S. PkT. Condiciones de trabajo de los profesionales de  
enfermería en Chile. Enfermería Universitaria. 2016 julio-septiembre; 13(3).
61. Palencia Esperanza E, castellanos L. Valores humanosy el ejercicio profesional de  
enfermería en el área de Cuidados Intensivos. Eermería Global. 2008 febrero; 7(1).
62. Seguel Palma F, Valenzuela Suazo S, Sanhueza Alvarado O. El trabajo del profesional  
de Enfermería. Revisión de la literatura Ciencia y Enfermería. 2015 agosto; XXI(2).

## ANEXOS

Encuesta



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

**Facultad Ciencias de la Salud**

**Carrera de Enfermería**

### **Cuestionario sociodemográfico/laboral**

El cuestionario socio demográfico tiene como objetivo caracterizar socio gráficamente a la población de estudio

#### **Indicaciones:**

Seleccione la respuesta correspondiente.

#### **1. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Solicito participar en la investigación.

- Acepto
- No Acepto

Objetivo 1: Caracterizar socio gráficamente a la población de estudio.

#### **2. NOMBRE Y APELLIDO:**

#### **3. EDAD:**

- 21- 30
- 31- 40
- 41- 50
- 51- 60

- 61-70
- 4. SEXO:**
- Femenino
  - Masculino
- 5. ESTADO CIVIL:**
- Soltero/a
  - Casado/a
  - Separado/a
  - Divorciado/a
  - Unión Libre
- 6. NIVEL DE INSTRUCCIÓN:**
- Especialización
  - Maestría:
  - Doctorado:
  - Educación continuada (Cursos, diplomados, otros)
- 7. ¿CUÁL ES SU TIPO DE CONTRATO O NOMBRAMIENTO?**
- Contrato de trabajo ocasional
  - Contrato de trabajo fijo
  - Contrato de trabajo eventual
  - Nombramiento Permanente
  - Nombramiento Provisional
- 8. TURNO EN EL CUAL TRABAJA:**
- Mañana
  - Tarde
  - Noche
  - Rotatorio
- 9. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA TRABAJANDO COMO ENFERMERO/A?:**
- 1-5 años
  - 6-10 años

- 11-20 años
  - 21-30 años
- 10. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA EN EL SERVICIO QUE SE DESEMPEÑA ACTUALMENTE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?**
- Menos de 1 año
  - 1-2 años
  - 2-3 años
  - 3-4 años
  - 4-5 años
  - Más de 5 años
- 11. ¿EN QUÉ AÑO FINALIZÓ LA CARRERA?:**
- 1960- 1979
  - 1980- 1999
  - 2000-2010
  - 2011- 2020
- 12. EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS SEÑALE EL NÚMERO DE CURSOS DE FORMACIÓN REALIZADOS**
- Ninguno
  - 1-2
  - 3-4
  - Más de 4
- 13. NÚMERO DE REUNIONES CIENTÍFICAS (CONGRESOS, JORNADAS, ETC.) A LAS QUE HA ASISTIDO:**
- Ninguna
  - 1-2
  - 3-4
  - Más de 4

**Cuestionario Font-Roja Instrucciones:**

El cuestionario Font roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

**Objetivo 2:** Evaluar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería

**14. MI ACTUAL TRABAJO EN EL HOSPITAL ES EL MISMO TODOS LOS DÍAS, NO VARÍA NUNCA.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**15. FINAL DE LA JORNADA DE UN DÍA DE TRABAJO CORRIENTE Y NORMAL, ME SUELE ENCONTRAR MUY CANSADO**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**16. MUY POCAS VECES ME HE OBLIGADO A EMPLEAR “A TOPE” TODA MI ENERGÍA Y CAPACIDAD PARA REALIZAR MI TRABAJO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**17. EN MI TRABAJO ME ENCUENTRO MUY SATISFECHO**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**18. PARA ORGANIZAR EL TRABAJO QUE REALIZO, SEGÚN MI PUESTO CONCRETO O CATEGORÍA PROFESIONAL, TENGO POCA INDEPENDENCIA. (16)**

Muy de acuerdo	
----------------	--

De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**19. TENGO POCAS OPORTUNIDADES PARA APRENDER A HACER COSAS NUEVAS.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**20. TENGO MUY POCO INTERÉS POR LAS COSAS QUE REALIZO EN MI TRABAJO. 18**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	

Muy en desacuerdo	
-------------------	--

**21. TENGO LA SENSACIÓN DE QUE LO QUE ESTOY HACIENDO NO VALE LA PENA**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**22. ESTOY CONVENCIDO QUE EL PUESTO DE TRABAJO QUE OCUPO ES EL QUE ME CORRESPONDE POR CAPACIDAD Y PREPARACIÓN.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**23. TENGO MUCHAS CAPACIDADES DE PROMOCIÓN PROFESIONAL.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**24. ESTOY SEGURO DE CONOCER LO QUE SE ESPERA DE MI TRABAJO,  
POR PARTE DE MIS JEFES/AS.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**Objetivo 3:** Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Vicente de Paúl

**25. CREO QUE TENGO POCA RESPONSABILIDAD EN MI TRABAJO EN EL HOSPITAL.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**26. CON BASTANTE FRECUENCIA ME HE SORPRENDIDO FUERA DEL HOSPITAL PENSANDO EN CUESTIONES RELACIONADAS CON MI TRABAJO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**27. MUY POCAS VECES MI TRABAJO EN EL HOSPITAL PERTURBA MI ESTADO DE ÁNIMO, O A MI SALUD O A MIS HORAS DE SUEÑO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**28. GENERALMENTE EL RECONOCIMIENTO QUE OBTENGO EN MI TRABAJO ES MUY RECONFORTABLE.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**29. LA RELACIÓN CON MI JEFE/A, JEFES/AS ES MUY CORDIAL.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	

Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**30. LA RELACIÓN CON MIS COMPAÑEROS/AS SON MUY CORDIALES**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**31. EL SUELDO QUE PERCIBO ES MUY ADECUADO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**32. CON FRECUENCIA TENGO LA SENSACIÓN DE QUE ME FALTA TIEMPO PARA REALIZAR MI TRABAJO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**33. CREO QUE MI TRABAJO ES EXCESIVO, NO DOY ABASTO CON LO QUE HAY QUE HACER.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**34. LOS PROBLEMAS PERSONALES DE MIS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO, HABITUALMENTE ME SUELEN AFECTAR.**

Muy de acuerdo	
----------------	--

De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**35. CON FRECUENCIA TENGO LA SENSACIÓN DE NO ESTAR CAPACITADO PARA REALIZAR MI TRABAJO.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**36. CON FRECUENCIA CIENTO NO TENER RECURSOS SUFICIENTES PARA REALIZAR MI TRABAJO TAN BIEN COMO SERÍA DESEABLE.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

**37. CON FRECUENCIA LA COMPETITIVIDAD, O EL ESTAR A LA ALTURA DE LOS DEMÁS, EN MI PUESTO DE TRABAJO ME CAUSA ESTRÉS O TENSIÓN.**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

# ANEXOS

## Anexo N°1

### Detalle del Urkund sistema antiplagio

**Curiginal**

**Document Information**

Analyzed document	TESIS GABRIELA GARCÍA CORREGIR 4.....pdf (D103927642)
Submitted	5/5/2021 11:07:00 PM
Submitted by	
Submitter email	garciagaby1294.gg@gmail.com
Similarity	14%
Analysis address	aptito.utn@analysis.urkund.com



**Sources included in the report**

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / García Gabriela.docx</b> Document García Gabriela.docx (D54228872) Submitted by: ladyvane25@hotmail.com Receiver: mfvall@utn@analysis.urkund.com	41
<b>W</b>	URL: <a href="https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46207/60857">https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46207/60857</a> Fetched: 11/12/2019 12:06:37 AM	1
<b>W</b>	URL: <a href="http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/13192/13326">http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/13192/13326</a> Fetched: 3/1/2021 10:52:32 AM	2
<b>SA</b>	<b>Aidee Brenda Jimenez Condori_Tesis de Gardo.docx</b> Document Aidee Brenda Jimenez Condori_Tesis de Gardo.docx (D85827560)	1
<b>SA</b>	<b>c04520538cc86c42f3f0e66c276c877fc6ef2e65.docx</b> Document c04520538cc86c42f3f0e66c276c877fc6ef2e65.docx (D62323178)	3
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=...">http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf?sequence=...</a> Fetched: 5/5/2021 11:09:00 PM	3
<b>W</b>	URL: <a href="https://odigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49616/FrancoNavarroR.pdf?sequence=1&amp;...">https://odigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49616/FrancoNavarroR.pdf?sequence=1&amp;...</a> Fetched: 2/14/2020 1:16:10 AM	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://library.co/document/qvime5ry-caracteristicas-personales-laborales-satisfa...">https://library.co/document/qvime5ry-caracteristicas-personales-laborales-satisfa...</a> Fetched: 1/23/2021 12:33:16 AM	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.researchgate.net/publication/268236749_Satisfaccion_laboral_en_enferme...">https://www.researchgate.net/publication/268236749_Satisfaccion_laboral_en_enferme...</a> Fetched: 11/28/2020 8:30:21 PM	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/5P%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=...">https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/5P%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=...</a> Fetched: 4/16/2021 3:55:58 PM	12
<b>SA</b>	<b>Tesis Nolazco Chavez Katherine 2020.docx</b> Document Tesis Nolazco Chavez Katherine 2020.docx (D92875362)	7
<b>SA</b>	<b>01 TESIS ERCILIA CAUNA.doc</b> Document 01 TESIS ERCILIA CAUNA.doc (D51062661)	3

1/71

Fuente: Urkund

## Anexo N° 2

### Certificado de Aprobación del Resumen

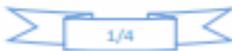


#### ABSTRACT

The Job Satisfaction of the nursing staff in the emergency area of the San Vicente de Paul General Hospital is a positive attitude towards compliance and performance at work. It is an indicator of professional efficiency and quality and attention and care for their patients. Identifying the levels of job satisfaction in this nursing staff was the objective of this study, framed in three specific aspects of research are: To characterize the study population sociodemographically; evaluate the degree of job satisfaction in nursing staff, and identify the factors that influence the job satisfaction of nursing staff. The research methodology was descriptive and cross-sectional, with a population of 35 nursing professionals between men and women, who work in the aforementioned public health institution and who are in direct relationship with the emergency area; sampling was not necessary due to the small number of subjects that made up the study population. The Font-Roja AP validated questionnaire was used and information was collected on sociodemographic and labor variables; These quantitative and qualitative variables are described with a percentage distribution of frequencies, for their respective statistical analyses. The measurement for the constructs was taken from the model proposed by Font Roja, to measure job satisfaction in 10 dimensions. As a result of this study, 94% of the nursing professionals are satisfied because the nursing professionals feel indifferent to other factors that are not very significant, but that may affect their normal development and fulfillment of their work; Furthermore, they are satisfied with the work they do. The indifference of nursing professionals can have an impact on the care of patients and users of public health. In conclusion, most of the nursing professionals are satisfied; though, there is a significant percentage of dissatisfaction and it constitutes a relevant problem, which could be a new research topic.

Keywords: Job satisfaction, quality of processes, and patient care.

*Reviewed by Víctor Raúl Rodríguez Viteri*



Juan de Velasco 2-39 entre Salinas y Juan Montalvo  
062 997-800 ext. 7351 - 7354  
Ibarra - Ecuador

gerencia@lasemprende.com  
www.lasemprende.com  
Código Postal: 100150

**Fuente:** U Emprende EP