



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**Trabajo Académico Para Optar El Título de Especialista  
en Enfermería en Emergencias y Desastres**

**FACTORES ORGANIZACIONALES  
RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA**

**INVESTIGADOR**

**Lic. ITALO PACO MUÑASQUI RIVERA**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

ASESORA:

Mg. MARÍA ÁNGELA FERNÁNDEZ PACHECO

JURADO:

Dra. Yesenia Musayón Oblitas

Lic. Esp. Patricia Sánchez Vicuña.

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS:**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, que a pesar de su longevidad; constantemente están pendientes de mis logros y consecución de mis objetivos. Y agradezco a mis hermanos, quienes frecuentemente me incentivan a continuar con mis estudios.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO.**

El presente trabajo de investigación fue financiado por mi persona, que gracias a mi sueldo como enfermero asistencial en la empresa del sector salud “San Pablo”, logré concluir con mis estudios de Enfermero Especialista en Emergencias y Desastres.

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR.**

El presente trabajo de investigación es de carácter original, pues he seguido los lineamientos respectivos para respetar la Ética en Investigación y que el mismo será utilizado para obtener mi Título de Segunda Especialidad.

## ÍNDICE

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA .....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO II .....	6
2.1 PROPÓSITO .....	6
2.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	6
2.2.1 OBJETIVO GENERAL.....,	6
2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO .....	8
3.1 ANTECEDENTES .....	8
3.2 BASE TEÓRICA .....	10
CAPÍTULO IV MATERIAL Y MÉTODO .....	22
4.1 DISEÑO DE ESTUDIO .....	22
4.2 ÁREA DE ESTUDIO .....	22
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
4.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES .....	23
4.5 PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS...24	
4.6 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	24
4.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
CAPÍTULO V CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS .....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32

## **RESUMEN**

Con el objetivo principal de Identificar la relación de la Remuneración y Condiciones Laborales, con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras; del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora. Se realizará un estudio cuyo enfoque será cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional y de corte transversal. El estudio se realizará en el Hospital María Auxiliadora perteneciente al Ministerio de Salud; es un nosocomio de nivel III que brinda atención durante las 24 horas del día. Se encuentra situado en la Av. Miguel Iglesias N° 969, en el Distrito de San Juan de Miraflores. Es el único hospital de nivel III del MINSA que se ubica en la zona sur del departamento de Lima, dónde acuden pacientes de todo el cono sur sumado los de Cañete, Ica y otros. El personal de salud de enfermería que labora en este hospital, son profesionales contratados bajo el régimen CAS General, CAS con Especialidad, y Nombrados en diversos Niveles, que de acuerdo al escalafón salarial reciben salarios diferentes. La población estará conformada por todas las enfermeras(os) asistenciales de las diferentes áreas del Servicio de Emergencia del mencionado hospital. De acuerdo con el objetivo de estudio, variables y tipo de investigación, la técnica que se empleará para la recolección de datos será la encuesta, y el instrumento el cuestionario. Se usará como referencia la escala de Likert, pero modificada por el autor, con una serie de preguntas respecto a las variables a medir.

El cuestionario comprenderá de cinco partes: la primera parte es la presentación, la segunda parte son datos generales que consta de 6 ítems; la tercera parte instrucciones del llenado y por último el cuestionario de Satisfacción

Laboral de la Enfermera(o) que consta de 15 ítems. Dicho cuestionario se someterá a validación con la técnica Juicio de Expertos, que estará conformado por nueve profesionales de la salud, enfermeros especialistas en emergencias y desastres. Y, se dará validez al instrumento mediante concordancia significativa según prueba Binomial. El resultado a obtener será: la Remuneración y Condiciones Laborales, se encuentran relacionados en un nivel alto con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras; del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.

**Palabras claves:** Remuneración, condiciones laborales, satisfacción laboral.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo, como acción que realiza una persona que se está ocupando de llevar a cabo una serie de tareas o actividades ya sea a nivel físico o bien intelectual, juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo pese a ello, solo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.

En la Edad Moderna se inició un cambio de perspectivas que conduciría a la inversión del planteamiento clásico. El trabajo pasó de ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas; a obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir.

En la era actual postmoderna hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfecho posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera, serán capaces de adaptarse con mayor éxito a las características del nuevo siglo que recién comienza, y a las exigencias del trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población. (1)

Es por esto en nuestro quehacer laboral del área de la salud se ha desarrollado un nuevo concepto de atención al paciente, un nuevo enfoque que busca disminuir al máximo los efectos devastadores del trauma, a fin de reducir y evitar secuelas incapacitantes. Es en este contexto, la profesión de enfermería y más aún la especialidad de enfermería en Emergencias y Desastres; requieren de

profesionales que se encuentren satisfechos con sus competencias y/o funciones, que sean capaces de traducir este enfoque en acciones evidenciables, para lo cual; se les tiene que proveer de buenas remuneraciones y condiciones laborales, oportunidades de mejora, establecer buenas relaciones interpersonales, comunicación directa, interpersonal y asertiva, etc. Que son parte de los factores organizacionales, para el mejor desempeño en su ambiente laboral, en beneficio del fin de nuestra existencia “los pacientes o seres sujetos del cuidado de enfermería”.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Actualmente el mundo está inmerso en una grave crisis económica. Esta situación ha obligado a realizar recortes en los diversos sectores del ámbito público, entre los cuales se encuentra el Sector Salud. Uno de los ajustes económicos que se han llevado a cabo en materia de salud, es la reducción de personal, lo que conlleva un aumento de la carga de trabajo, y un empeoramiento de los turnos de estos profesionales y con ello puede producirse una disminución de su satisfacción laboral.

Esto se da en su mayoría en los países europeos, en algunos latinoamericanos donde el Perú no es ajeno a ello, pues no existe igualdad en muchos aspectos; uno de ellos son las remuneraciones que son inferiores a las que se merecen las enfermeras por su labor que realizan, por lo que no cubren con todas sus necesidades y las condiciones laborales a las cuales están sujetas.

En diversos lugares del mundo el 37% de las enfermeras se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, y menos satisfechos con los ascensos y las remuneraciones.

(2)

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estos

profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, como la insatisfacción laboral en la enfermera.

Las enfermeras que trabajan principalmente en el servicio de emergencia, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. A causa de estos se ven entorpecidas la comunicación, alteradas la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándose dificultoso y poco gratificante; además del espacio físico, muy reducido a veces inexistente, las bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que junto a otras, las enfermeras deben enfrentarse. Ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución en que se desempeñan, con el consiguiente malestar que esto implica. Es así que, se ha podido constatar los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, que podrían estar indicando que el grado de satisfacción laboral no es el mejor.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿La remuneración y las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de la Enfermera(o), del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, 2014?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN.**

La presente investigación se realizará, debido a que uno de los principales problemas que afectan la satisfacción laboral de la enfermera, es la carencia de factores motivadores que influyen en la realización de las funciones laborales que beneficien a los profesionales de enfermería a mantener una percepción positiva y adecuada sobre su vocación, los cuales una vez identificados proporcionarán beneficios para la profesión, debido a que repercutirá positivamente en su labor, y no solo en su labor social, sino en su autoconcepto o autopercepción, porque; en la medida en que la persona se sienta satisfecha y motivada a sí misma, en esa misma medida se desempeñará laboralmente.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 PROPÓSITO.**

Los resultados de la presente investigación, permitirán proporcionar información actualizada a los profesionales asistenciales de enfermería, al departamento de enfermería y la jefatura de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, para poder identificar si los factores: remuneración y condiciones laborales estarían influenciando en el nivel de satisfacción laboral, y formular estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de satisfacción laboral mediante talleres, cursos de capacitación así también plantear y desarrollar un programa de incentivos no económicos para el profesional de Enfermería que contribuyan en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y profesional de Enfermería que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

### **2.2 OBJETIVOS DE ESTUDIO:**

#### **2.2.1 Objetivo General:**

- Identificar la relación de la Remuneración y Condiciones Laborales, con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras; del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.

### **2.2.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar si la Remuneración se encuentra relacionado con la Satisfacción Laboral de la Enfermera(o), del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.
- Identificar si las Condiciones Laborales se encuentran relacionados con la satisfacción laboral de la Enfermera(o), del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO.**

La remuneración o salario, es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por el cual trabaja la gente, y tiene significado distinto para las personas. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque es un medio para obtener estatus, imponerse a los demás y a sobresalir.

De acuerdo a esto, el factor más destacado, entre los profesionales de enfermería, por su disconformidad ha sido y es, el salario. La insuficiencia de los salarios se identificó hace una década como una fuente de insatisfacción y sigue destacando en los estudios de hoy en día. (Keller et al. 1994).

El dinero es necesario en nuestra sociedad y sin él, el nivel de vida se resiente. Por eso, los profesionales están descontentos, porque han sufrido un importante descenso de su salario, en torno a un 10%, debido a la crisis, lo que ha provocado que su poder adquisitivo, haya disminuido notablemente. (3)

Las condiciones laborales son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en el que esta se realiza; son un conjunto complejo de factores laborales intra y extralaborales, que interactúan e influyen en el trabajado; Guardan estrecha relación con la satisfacción e insatisfacción laboral, indispensable en la calidad del servicio ofertado por la enfermera.

Los profesionales de enfermería han sufrido el impacto de las reformas establecidas en el sector salud en Colombia a partir de 1993; que se manifiestan en insatisfacción con las instituciones, deterioro en las condiciones de trabajo, aumento de la carga e inestabilidad laborales. (4)

“Un total de 187 profesionales de enfermería diligenciaron consistentemente la encuesta. La edad del grupo osciló entre 23 y 55 años, con un promedio de 33,9 años. Referente al tipo de contratación, el 44% de las encuestadas tienen contratación por cooperativas de trabajo asociado, 67% reciben salarios mensuales entre \$1'384.500 y \$1'846.000, es decir, de 3 a 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes de 2008, con un promedio de \$923.000, equivalente a U\$487,25 mensuales. Lo que resulta muy bajo si se considera que el 65% de los participantes del estudio reciben pagos por honorarios, y no por salario, el cual sí incluye prestaciones como cotizaciones a la seguridad social, vacaciones. Por otra parte, al 54% le pareció satisfactoria la remuneración económica”. (5)

Por tanto; en Cartagena - Colombia el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica.

La satisfacción laboral, es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este. Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería en donde la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente.

Respecto a satisfacción laboral hay muchas investigaciones, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción laboral de las enfermeras. Es así como diversos autores han encontrado los siguientes resultados: Kramer y Schmalenberg (1992) en EE.UU. observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajaban, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras (6). Salinas y col. (1994), en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intragrupo (7). Chávez y col. (1996), en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral (8). Moss y Rowler (1997), en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras (9). Krichkaew (1998), en Tailandia, encontró el mismo resultado (10). En nuestro país, Paravic (1998) (11), Parra (2002), (12) y Zúñiga (2002), (13) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, hallazgos estos últimos recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras.

### **3.2 BASE TEÓRICA.**

#### **Remuneración y Satisfacción Laboral.**

El ideal al interior de una organización es contar con personas alineadas con sus objetivos y que se desempeñen a su máximo potencial y capacidad. No

obstante, en muchas ocasiones, lejos del ideal, los sujetos se encuentran insatisfechos, desmotivados, y esperando la oportunidad de abandonarla, independiente de la compensación que reciban. ¿Cómo se puede satisfacer a los empleados y retener el talento, cuando no se puede compensar siempre por ello?

El sueldo ha dejado de ser el motivador y satisfactor primario que fue en otras épocas. En las cinco teorías de la motivación existentes no representaba un incentivo importante en ninguna de ellas, aunque Herzberg señala que puede cumplir la función de insatisfactor. El sueldo no es, pues, un motivador primario, sin importar la teoría que se acepte respecto a la motivación del empleado. La cuestión de su importancia resulta muy complicada y al parecer depende de cada individuo.

La cantidad de ingresos adecuados se calcula a partir del nivel socioeconómico del sujeto y del costo de la vida en determinada zona geográfica. A menudo se observa **que el mismo sueldo satisface** a un individuo y causa frustración y **malestar** a otro que desempeña el mismo cargo. Con el transcurso del tiempo empieza a verse en el sueldo un medio de satisfacer otras exigencias, además de la supervivencia. Con dinero se atienden a las exigencias de la condición social, la seguridad, el reconocimiento y la afiliación.

### **Salario y Bienestar Individual.**

Nos centramos especialmente en el impacto sobre el bienestar laboral del salario. A este respecto, la evidencia que se encuentra a nivel internacional es mixta: se encuentran tanto efectos positivos como negativos sobre la satisfacción laboral de los salarios. Como es de esperar, según la teoría microeconómica convencional, distintos estudios muestran que los niveles más altos de salario (que

permiten niveles más elevados de consumo) están asociados con niveles altos de satisfacción laboral –véase, por ejemplo, el trabajo de Sloane y Williams (2000) para varios mercados laborales locales en el Reino Unido y el de Gamero (2007) para el mercado de trabajo español. (14)

Una posible explicación a esta evidencia mixta es que los salarios pueden ser endógenos. En primer lugar, como sugiere la Teoría Económica los trabajadores más satisfechos tendrán una productividad más elevada y si estos son retribuidos de acuerdo con sus productividades marginales, entonces ambas variables se determinarían simultáneamente: mayores salarios elevarían la satisfacción laboral, pero también una mayor satisfacción laboral elevaría el salario del trabajador. Por otro lado, los salarios y la satisfacción laboral pueden mostrarse también simultáneos si los salarios reflejan diferenciales salariales compensatorios (Rosen, 1986): por ejemplo, los trabajos de mayor riesgo pueden ofrecer mayores salarios para compensar su menor satisfacción laboral asociada. (15)

Por otro lado, recientemente ha aparecido una serie de estudios encaminados a la estimación de las variaciones compensadoras asociadas a diferentes características no monetarias del empleo a partir de estimaciones del nivel de bienestar subjetivo de los individuos. Se aduce que el cálculo de las variaciones a partir de ecuaciones hedónicas de salarios puede estar sesgado en la medida en que requiere la existencia de una situación de equilibrio en el mercado de trabajo, sin desempleo, influencias de poder de mercado o restricciones del Estado (van Praag y Baarsma, 2005). Aplicaciones previas de este enfoque (Helliwell y Huang, 2010, Ahn, 2007) no han considerado el posible efecto

endógeno de los salarios sobre el bienestar subjetivo, por lo que sus resultados pueden mostrar un sesgo. (16), (17)

### **Salario Emocional Como Forma de Aumentar la Satisfacción Laboral.**

Se menciona, de que “un trabajador contento es un trabajador productivo”. Entonces, es de esperar que uno de los objetivos centrales de la empresa sea mantener a sus trabajadores lo más contentos posibles, a su vez, más productivos. No obstante, y como se mencionó anteriormente, estamos en una era de talento, donde lo más importante parece ser la retención del mismo, más que las herramientas o maquinarias que posea la empresa. Al estar en presencia de gestión del talento, se entiende a su vez que los trabajadores talentosos necesitarán de ciertas condiciones para permanecer en su lugar de trabajo. Una de ellas es sin duda, la remuneración que les ofrezcan, una remuneración que cumpla con condiciones como ser competitiva en el mercado y permitir al individuo tener una vida relativamente holgada y libre de carencias básicas. No obstante, al intentar las organizaciones retener a sus trabajadores más valiosos, la remuneración ya no es suficiente para lograr que los mismos se mantengan en la compañía. Se requiere entonces buscar otras formas de incrementar la satisfacción de los trabajadores, para retenerlos y potenciar la competitividad de la organización.

Una de las formas de aumentar la satisfacción laboral de los individuos parece ser el concepto de salario emocional. La expresión “salario emocional” se entiende a todos aquellos factores no monetarios que hacen que los individuos se sientan conformes, satisfechos y contentos con el trabajo y puesto que desempeñan, su entorno y condiciones. Se refiere a los intangibles que la empresa

aporta para complementar y enriquecer el salario económico, el modo de aumentar la satisfacción de sus trabajadores y a su vez, hacerse atractiva en el mercado. Se podría entender entonces que la remuneración económica, monetaria, deja de ser exclusiva y suficiente para mantener a las personas alineadas con la empresa y sus objetivos. En un mercado en el cual lo económico deja de ser lo prioritario, las compañías parecen poner su mirada en el salario emocional como una forma de gestionar y retener el talento, agregando valor y potenciando su competitividad a futuro.

En un escenario de crisis económica mundial, puede provocar que los trabajadores, independiente de su talento, condiciones, capacidades y valor para la compañía, privilegien la recompensa económica como una forma de obtener seguridad a futuro, mediante planes de ahorro u otras estrategias, y prefieran primar una estabilidad económica antes que una personal, representada por las condiciones del salario emocional. De la misma forma, en una atmósfera de incertidumbre, las empresas deben regular sus recursos económicos, ya sea desvinculando trabajadores para poder equilibrarse, o introduciendo nuevas formas de compensación, y dentro de ellas, el salario emocional podría erigirse como una forma de compensar ante una posible disminución de las retribuciones monetarias. Sin embargo, al haber despidos, al escasear los puestos de trabajo, y aumentar entonces el número de personas disponibles para ocupar un puesto de trabajo, las empresas pueden darse el lujo de elegir, de un conjunto de postulantes, aquellos que permitan obtener el máximo de talento y ventajas, sin la necesidad de ofrecer remuneraciones monetarias tan altas, como deben hacer en el caso de amplia oferta de puestos y escasez de talentos. (18)

## **Remuneración y Satisfacción Laboral en Enfermería.**

### **La enfermera(o) tiene derecho a:**

Corresponde al Estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de enfermería, lo que implica que se mantengan actualizados tomando como base el escalafón salarial. (19)

Se hace referencia, respecto al profesional de enfermería: "sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que, junto a otras, estas profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que les implica".

En ese sentido, en opinión de Parra y Paravic, "los factores de promoción y remuneraciones son las variables predictoras que producen más insatisfacción entre las(os) enfermeras(os) participantes en el estudio. Las(os) enfermeras(os) en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso opinan que son muy limitadas y cuando llega a haber alguna pareciera que no siempre lo logra la persona más competente. Además encuentra el proceso poco transparente". (20)

El 80.7% de los trabajadores del Hospital tienen un contrato por tiempo indefinido, mostrándose más satisfechos con relación al personal vinculado por medio de contratación definido el cual representa el 19.3% de la muestra. Lo que permite establecer que al estar vinculado bajo la modalidad de contrato definido sugiere una menor satisfacción, puesto que algunos individuos consideran que este tipo de contratación temporal, despierta sensaciones de inestabilidad e inseguridad en cuanto a la permanencia en la entidad.

### **Observaciones y/o Sugerencias Acerca de los Posibles Aspectos que Aumentarían la Satisfacción Laboral por Parte del Personal de Enfermería.**

Mejora salarial “el salario no es el adecuado para el nivel de complejidad del trabajo. Ni para la responsabilidad, ni para la intensidad horaria”, “para el exceso de trabajo que realizamos la remuneración es muy poca”, “ que se haga reconocimiento a labores nocturnas y festivos”, “que se haga reconocimiento a labores nocturnas y festivos y que haya un equilibrio e igualdad entre nómina y contrato, la remuneración sea adecuada a la labor desempeñada”, “aumento considerable en el salario”, “que nos aumenten el salario”, “el Reconocimiento económico debería ser equitativo al trabajo”, “mejorar los salarios”, “mejorar el sueldo”, “mejores sueldos teniendo en cuenta que se trabajan horas extras nocturnas y festivas”. (21)

### **Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral.**

Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras, han reconocido siempre la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, y se han pronunciado sobre sus conocimientos y funciones. Así mismo, han identificado condiciones de trabajo precarias, incremento de la carga laboral, pérdida de seguridad laboral, falta de suministros para la prestación de servicios, bajos salarios, falta de recurso humano de enfermería e incremento de procesos judiciales, lo que lleva a sobrecarga laboral, cansancio y agotamiento físico-mental.

Las condiciones de trabajo son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en el que esta se realiza; son un conjunto complejo de factores laborales intra y extralaborales, que interactúan e influyen en el trabajador; estas variables determinarán la salud del trabajador. Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos, al desempeñar un trabajo, no solo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Las condiciones de trabajo guardan estrecha relación con la satisfacción e insatisfacción laboral, por tanto este es uno de los factores relacionados con la motivación, indispensable en la calidad del servicio ofertado por la enfermera.

Los profesionales de enfermería han sufrido el impacto de las reformas establecidas en el sector salud en Colombia a partir de 1993; la práctica ha sufrido cambios que se manifiestan en insatisfacción con las instituciones, deterioro en las condiciones de trabajo, aumento de la carga laboral e inestabilidad laboral. (22)

Esto es muy importante si se tiene en cuenta que el salario es uno de los motivadores más eficaces; el dinero, como plantea Locke, es valorado como un símbolo de realización, de reconocimiento de estatus, además de ser un punto de referencia por medio del cual los empleados comparan su valor con otros (23). A este respecto, Robbins señala que las personas desean sistemas de sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas; cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, del nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldo de la comunidad, es posible que haya satisfacción. (24)

En Cartagena el personal de enfermería identifica las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral.

La remuneración se encontró diferente por tipo de contratación, hay mayor satisfacción en el grupo de enfermeras contratadas indefinidamente, la estabilidad dada por el tipo de contrato favorece la satisfacción. Para Locke (25), las remuneraciones guardan relación con el valor asignado al trabajo, lo que permite aproximarnos a definir políticas de equidad salarial frente al trabajo, en mejora de condiciones de vida.

Los efectos de plantas de personal globales llevan a insatisfacción laboral por no permitir ascensos laborales, algunas de las actividades de dirección dentro de la institución son delegadas y normalmente se prefiere al personal de planta, por lo tanto la discriminación en el ascenso por el tipo de vinculación favorece la insatisfacción. En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas, y las remuneraciones son consideradas como menos de lo que merecen, entre otras cosas. (26), (27), (28)

Finalmente, es necesario reaccionar ante las dificultades de contratación actual, y dar una profunda negativa a la intermediación laboral (confundida con el principio de cooperativismo), donde primero conozcamos nuestros derechos como enfermeras y luego luchemos por nuestro bienestar laboral, exigiendo se valore la esencia del quehacer de enfermería como uno de los mejores brindados a la

sociedad; debemos también buscar, ante la modernización de los hospitales, nuevas formas de contrato que beneficien al colectivo de enfermería. (29)

### **La Satisfacción Laboral.**

Según Zas, “La satisfacción es un fenómeno esencialmente humano e intersubjetivo que se inicia en el sujeto, y culmina en el mismo” (30). Como se aprecia, la satisfacción se relaciona con algo o con alguien; es una experiencia que permite dar una imagen del mundo subjetivo e intersubjetivo del ser humano en el contexto de la cotidianidad. (31)

A lo largo de este siglo distintos estudios de investigación han ido relacionando la satisfacción laboral, con diferentes aspectos, como el salario. Ejemplo de ello es la investigación llevada a cabo por Franck Taylor, en 1911, en donde asumió que la satisfacción en el trabajo, estaba totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. En este estudio los trabajadores se consideraban parte de la maquinaria por lo que debían de ser manejados de la forma más eficiente posible.

Por otro lado, los estudios de los años 30 comienzan a dar importancia al bienestar del trabajador. En este sentido, Happock (1935) consideró que la satisfacción en el trabajo, formaba parte de la satisfacción general con la vida, y que estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a las distintas situaciones, con su capacidad de comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico, y con la preparación del individuo para desempeñar su trabajo.

En 1945, Elton Mayo aseguró, que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo, y la situó por encima de otros factores como la seguridad, la estima, la afiliación, el interés intrínseco por el trabajo, y los logros. Es importante señalar que este estudio fue pionero por el enfoque que utilizaba, la psicología.

En los años 50, el psicólogo y humanista Maslow, realizó un estudio basado en las teorías de la motivación. Este estudio se desarrolló en base a una jerarquía de las necesidades humanas. Esta escala situaba en el lugar más básico, las necesidades que son vitales para sobrevivir, y en el lugar más elevado aquellas que permiten el desarrollo intelectual de la persona. Asimismo, esta división incluía diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización.

Herzberg (1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La *satisfacción*, que es principalmente el resultado de los *factores de motivación*. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La *insatisfacción*, es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Desde 1986, en el que sólo se ha encontrado un artículo relacionado con el tema, el número de publicaciones ha ido aumentando paulatinamente, hasta que en 1995 se multiplicó por tres con respecto al año anterior, y se ha mantenido desde entonces más o menos constante hasta 1999.

La mayoría son estudios descriptivos, la satisfacción laboral y de los pacientes, se ha usado como indicador de resultado, para evaluar la atención a los enfermos. Lo que se ha constatado, es el gran auge de estudios sobre la satisfacción de los pacientes y, a su vez, sobre la satisfacción laboral que han sido publicados en los últimos años en el ámbito español, siguiendo la misma estela de lo ocurrido en el ámbito internacional.

Todas estas orientaciones, ponen de manifiesto que hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, y que, por tanto, para su estudio y análisis deben contemplarse los abordajes multidimensionales. También ponen de relieve que el entorno físico de trabajo debe considerarse como un factor en la evaluación de la satisfacción laboral.

En esta revisión, se evidencia que la satisfacción es un concepto complejo, multidimensional, difícil de medir y cambiante según las diferentes situaciones y personas.

Estos considerandos son muy relevantes en el personal del área de la salud, ya que; “son personas que atienden personas” y en especial las enfermeras quienes son los profesionales responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo; responsabilidad que se asume a través del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

## **CAPÍTULO IV**

### **MATERIAL Y MÉTODO**

#### **4.1 DISEÑO DE ESTUDIO.**

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional y de corte transversal, ya que; permitirá obtener la información tal y como se presenta en un espacio y tiempo determinado, para relacionar los factores organizacionales con la satisfacción laboral de la enfermera(o), del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora.

#### **4.2 ÁREA DE ESTUDIO.**

El Hospital María Auxiliadora perteneciente al Ministerio de Salud, fue inaugurado el 26 de Octubre de 1986; es un nosocomio de nivel III que brinda atención durante las 24 horas del día. Se encuentra situado en la Av. Miguel Iglesias N° 969, en el Distrito de San Juan de Miraflores. Es el único hospital de nivel III del MINSA que se ubica en la zona sur del departamento de Lima, dónde acuden pacientes de todo el cono sur sumado los de Cañete, Ica y otros.

El personal de salud de enfermería que labora en este hospital, son profesionales contratados bajo el régimen CAS General, CAS con Especialidad, y Nombrados en diversos Niveles, que de acuerdo al escalafón salarial reciben salarios diferentes.

### **4.3 POBLACIÓN MUESTRAL.**

Estará conformada por 58 enfermeras(os) que realizan labor asistencial en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.

#### **CRITERIO DE INCLUSIÓN.**

Enfermeras(os) del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, que realicen trabajo asistencial.

#### **CRITERIO DE EXCLUSIÓN.**

Enfermeras(os) del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, que están de vacaciones y quienes no desean participar de este estudio de investigación.

### **4.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES.**

- **Remuneración.** Cantidad en nuevos soles, que es entregada a la enfermera(o) contratada y/o nombrada por 150 horas de trabajo cada mes.
- **Condición Laboral.** Identificación que hace la enfermera(o) a la pertenencia a una de las condiciones de empleo, en un lapso de al menos seis meses para el momento de la medición, al marcar el espacio correspondiente a las opciones de condición laboral: CAS General, CAS Especialidad o Nombrado en la sección de datos personales del cuestionario de variables construido para el presente proyecto.

- **Satisfacción Laboral.** Conjunto de sentimientos expresados en actitudes favorables o desfavorables que las enfermeras(os) perciben su trabajo. Fundamentado en creencias y valores con que éstas desarrollan su actividad.

#### **4.5 PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Para la recolección de los datos se procederá primero con la autorización escrita presentada y autorizada por la Dirección General Médica y por la Jefatura de Enfermería del Hospital María Auxiliadora, se coordinará las fechas y horarios en el servicio de emergencia.

De acuerdo al objetivo de estudio, variables y tipo de investigación, la técnica que se empleará para la recolección de datos será la encuesta, y el instrumento el cuestionario (Ver Anexo A) el cual se aplicará al inicio del turno diurno y nocturno consecutivamente por 8 días, hasta culminar de encuestar a todas las licenciadas en enfermería del servicio de emergencia; con una serie de preguntas respecto a una o más variables a medir y cuyo objetivo será: Identificar la relación de la Remuneración y Condiciones Laborales, con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras; del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora.

#### **4.6 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.**

Para la validación del instrumento: Remuneración y Condiciones Laborales relacionados con la Satisfacción Laboral de la Enfermera(o), del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, se utilizará juicio de expertos y se hará uso de la concordancia significativa según prueba Binomial. (Ver anexo E).

Dicho cuestionario se someterá a validación con la técnica: **JUICIO DE EXPERTOS**, que estará conformado por nueve profesionales de la salud, enfermeros especialistas en emergencias y desastres (ver anexo C), considerándose las sugerencias y modificaciones respectivas para los cuestionarios presentados mediante una solicitud de carta de presentación institucional (ver anexo F).

#### **4.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

En esta sección se puntualizan las dimensiones de cada una de las variables y sus respectivos indicadores, a través de los cuales se pretende evaluar la relación de la Remuneración y la Condición Laboral con la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería, que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, durante el período establecido.



Satisfacción Laboral.	Conjunto de sentimientos expresados en actitudes favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Fundamentado en creencias y valores con que éstas desarrollan su actividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la tarea y/o funciones.</li> <li>- Con las autoridades.</li> <li>- Con los compañeros.</li> <li>- Con el equipo disciplinario.</li> </ul>	Conjunto de sentimientos expresados en actitudes favorables o desfavorables que las enfermeras(os) perciben su trabajo. Fundamentado en creencias y valores con que éstas desarrollan su actividad.	<p>Nivel de satisfacción laboral:</p> <p>Alto.</p> <p>Medio.</p> <p>Bajo.</p>
-----------------------	--	--	---	---

## **CAPÍTULO V**

### **CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

#### **5.1 Aspectos Éticos.**

En la presente investigación se respetarán los principios éticos durante la aplicación del trabajo de campo como:

- Autonomía, porque la participación será libre y voluntaria, pues; mostrará la iniciativa de querer aportar y ser parte de esta investigación, sin ningún tipo de obligación ni compromiso.
- La beneficencia, que es la virtud de hacer el bien, con el fin de ayudar a las demás personas, sobre todo a las que lo necesitan.
- La justicia, porque es una virtud de proceder respetando la verdad y de poner en práctica el derecho que asiste a toda persona, respetándose sus derechos, lo que le corresponde o las consecuencias de su comportamiento.
- La confidencialidad, principio ético que garantiza de forma segura que las respuestas de las personas encuestadas no serán expuestas.

#### **5.2 Consideraciones Administrativas.**

Para la aplicación del cuestionario, se coordinará con el Departamento de Enfermería y con la jefatura del Servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, mediante un documento que nos permita la aplicación del instrumento.

**PRESUPUESTO EN NUEVOS SOLES:**

<b>RECURSOS:</b>	<b>COSTOS:</b>
Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoría</li><li>• Bibliotecas</li></ul>	250.00 50.00 S/. 300.00
Recursos Materiales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hojas bond</li><li>• Lápiz y lapiceros</li><li>• Fólderes manilas</li><li>• Empastado</li><li>• Típeos</li><li>• Formatos y solicitudes</li><li>• Llamadas telefónicas</li><li>• Internet</li><li>• Fotocopias</li></ul>	150.00 10.00 20.00 30.00 50.00 10.00 50.00 100.00 50.00 S/. 470.00
Sub Total:	S/. 770.00
Imprevisto 10%	S/. 43.00
<b>TOTAL:</b>	<b>S/. 813.00</b>

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

ACTIVIDADES	2012					2013									2014			
	Ag	Set	Oc	No	Di	Ma	Ab	May	Jun	Jul	Oc	No	Di	En	Fe	Ma	Ab	
Tema de Investigación	x																	
Planteamiento, formulación, objetivos del proyecto	x	x																
Antecedentes de estudio		x	x	x	x													
Revisión del primer capítulo y base teórica			x	x	x													
Campo Investigación				x	x													
Operacionalización de variable				x	x													
Elección de la población y muestra	x	x	x	x	x													
Búsqueda de la técnica e instrumento a utilizar			x	x														
Búsqueda de las técnicas de procesamiento de datos					x	x												
Realización de los principios éticos a utilizar				x	x	x												
Elaboración del presupuesto				x	x	x												

Consulta con expertos sobre los instrumentos						x	x	x	x	x							
Asesoría y revisiones finales										x	x	x	x	x	x	x	
Sustentación final del proyecto de investigación																	x

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parra S. Satisfacción Laboral en las enfermeras que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). [serie en internet] [citado 23 de abril del 2012]. Disponible: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script,9553>
2. Hospital Nacional Belén De Lambayeque. Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Nacional de Lambayeque 2008. 10 ed. Lambayeque – Perú; 2008.
3. Cerdán LI. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra- 2012. Máster Universitario en Investigación en Ciencias de la Salud en la Universidad Pública de Navarra. [Trabajo Fin de Máster], 2012 Mar [citado 15 Jun 2010]. Disponible:<http://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/pdf?>
4. Castrillón M, Orrego S, Pérez L, Ceballos M. La Enfermería en Colombia y Reforma del Sector Salud. Invest.Educ.Enferm. 1999; 17(1):13-14.
5. Zuleima CM, Bustamante EG. Condiciones Laborales En Enfermeras De Cartagena – Colombia. Enero - Junio 2010. Avances en Enfermería, XXVIII (1): 31-38, 2010.
6. Kramer, M. & Schmalenberg Cl. Trabajo, Satisfacción y Retención, Reflexiones para la Década de los Noventa. Enero-febrero 1992. Barcelona. Nursing: 1993.
7. Salinas, O.C. y Col. Satisfacción Laboral y la Evaluación de Calidad de Atención Médica. Salud Pública. 1994; 36(1):22-29, México; 1994.
8. Chávez y Col. Satisfacción Laboral en Médicos y Enfermeras. Revista Médica Imss. Mayo-Junio, 34(3):253-256. México; 1996.

9. Moss, R. & Rowler, C. Staff Nurse Job Satisfaction and Management Style. *Nursing Management*. Jan. 28(1): 32-34. Ee.Uu; 1997.
10. Krichkaew, K. (1998). Head Nurse Management Style And Staff Nurse Job Satisfaction In Northerm Regional Centre Hospitals. Chiang Mai, Universidad Regional de Tailandia. [Citado 28 Dic 203] Disponible: <Http://www.Chiangmai.Ac.Th/Abstract1998/Nur/Nur980206.Html>
11. Paravic, T. Satisfacción Laboral de Mujeres Académicas de la Universidad de Concepción, Chile. Universidad de Sao Paulo; 2000. [Tesis].
12. Parra, S. Satisfacción Laboral de las(os) Enfermeras(os) que Trabajan en el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU) En La Región Metropolitana De Chile, Chile: Universidad De Concepción; 2003. [Tesis].
13. Zuñiga, Y. (2002). Nivel De Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Consultorios Urbanos y Rurales de las Comunas de la Provincia de Concepción, Chile: Universidad De Concepción, 2003. [Tesis].
14. Sloane, P.J. y Williams, H. Job Satisfaction, Comparison Earnings And Gender, *Labour*, 14, Pp. 473-501; 2000.
15. Rosen, S. The Theory Of Equalizing Differences, En Ashenfelter, O. Y Layard, R.(Eds.), *Handbook Of Labor Economics*, 1, Elsevier Science Publishers, Pp. 641-692; 1986.
16. Helliwell, J.F. y Huang, H. How'S The Job? Well-Being And Social Capital In The Workplace, *Industrial And Labor Relations. Review*, 63(2), Pp. 205-227; 2010.

17. Ahn, N. Value Intangible Job Characteristics In Workers` Job And Life Satisfaction: How Much Are They Worth, Fedea, Documento de Trabajo 2007-10.
18. Rocco M.T. Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica, Chile: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales, Santiago, 2010. [Tesis].
19. Reglamentación De Ley Del Trabajo Del Enfermero Peruano Ley N° 27669 Decreto Supremo N° 004-2002–Sa. El Presidente De La Republica. Capítulo III De Los Derechos De La Enfermera(o) Artículo 11°.
20. Parra I. H.S. y Paravic k. T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) en Rev. Ciencia y Enfermería. 8(2):2002.
21. Hernández P.J.E, Rondón M.R.F, Ariza N.E, Manrique F.G. Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería De La E.S.E Hospital San Antonio De Soatá [Citado1 de Octubre de 2010]. Colombia. Rev.salud.hist.sanid.on-line 2010; 5(2). Disponible en: file:///C:/Users/Italo/Downloads/1892-2120-1-PB.PDF .
22. Castrillón M, Orrego S, Pérez L, Ceballos M, Arenas G. La enfermería en Colombia y la reforma del sector salud. Invest. Educ. Enferm. 1999; 17(1):13-14.
23. Locke E. De nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette M. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand-McNally College; 1976, pp. 1297-1349.

24. Robbins S. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias. México: Prentice-Hall Hispanoamericana; 1987.
25. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally College; 1976.
26. Yamashita M. Job satisfaction in Japanese nurses. Journal Adv Nurs 1995; 22 (1): 158-164.
27. Courtney M, Yacopetti J, Walsh A. Queensland public sector nurse executives: job satisfaction and career opportunities. Australian Health Rev 2001; 24 (2): 83-95.
28. Paravic T. Satisfacción laboral de mujeres académicas Universidad Chile. Ciencia y Enfermería. Revista Interamericana Investigación 2000; 6 (1).
29. Herrera A.G, Manrique A.F.G. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería Junio-Diciembre 2005. Magíster en Salud Pública. Universidad Nacional de Colombia y Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Investigación en Salud Pública. [Serial online]. 2006. Tunja. Boyacá. Colombia.gisp@uptc.edu.co, fgma75@gmail.com
30. Zas R.B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Revista Electrónica Psicología Científica [Internet]. 2002.[Acceso 5 de enero 2007]: Disponible: <http://www.psicologiacientifica/bv/psicologiapdf-80-la-servicios-de-s.pdf>
31. Berger P.L, Luckmann T. La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu; 1972.p 38-39, 66-67, 96,98.