



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería
en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro
Prialé Prialé de Huancayo, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Nuñez Paez, Dante Rommel

ASESOR:

Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en los servicios de Salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
Presidente

Dr. Reynoso Medrano Esteban
Secretario

Dr. Huamancaja Espinoza Moisés
Vocal

DEDICATORIA

Con mucho cariño y eterna gratitud por su aliento y apoyo Moral constante a mis queridos padres por hacer este sueño realidad

Dante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por seleccionar a los docentes idóneos en nuestra formación, a los docentes por ampliar nuestra visión profesional y superar nuestras expectativas en nuestra formación profesional.

A mi asesor Dr. Moisés Huamancaja Espinoza por sus valiosas orientaciones para la culminación satisfactoria de la tesis.

El autor

DECLARACIÓN JURADA

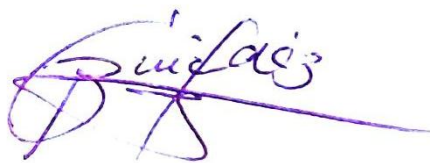
Yo, Br. Dante Rommel Nuñez Paez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo identificado con D.N.I N° 43471153, con la Tesis titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido presentada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, setiembre del 2018



Br Dante Rommel Nuñez Paez
DNI N° 43471153

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Filial Huancayo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de salud.

El presente estudio está estructurado en VII capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de la Variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema y sus objetivos. Asimismo en el segundo capítulo se presenta la variable de estudio y su operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. Con el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos el cuarto capítulo describe está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se expone enuncia las conclusiones de la investigación, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos anteriormente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con agrado los aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo del tema de estilos de vida..

Atentamente.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	39
II. MÉTODO	41
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, Operacionalización	43
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	45

2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
III. RESULTADOS	49
3.1. Descripción de resultados	49
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS	68
ANEXOS	72
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Matriz Operacionalización de Variables	
Anexo N°03: Instrumento	
Anexo N°04: Matriz de validación	
Anexo N°05: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°06: Base de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resultados de la variable satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	49
Tabla 2: Resultados de la dimensión condiciones físicas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	50
Tabla 3: Resultados de la dimensión Beneficios laborales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	51
Tabla 4: Resultados de la dimensión Relaciones con la autoridad desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	52
Tabla 5: Resultados de la políticas administrativas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	53
Tabla 6: Resultados de la dimensión relaciones sociales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	54
Tabla 7: Resultados de la dimensión desarrollo personal desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	55
Tabla 8: Resultados de la dimensión desarrollo de tareas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Resultados de la variable satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	50
Gráfico 2: Resultados de la dimensión condiciones físicas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	51
Gráfico 3: Resultados de la dimensión Beneficios laborales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	52
Gráfico 4: Resultados de la dimensión Relaciones con la autoridad desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	53
Gráfico 5: Resultados de la dimensión políticas administrativas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	54
Gráfico 6: Resultados de la dimensión relaciones sociales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	55
Gráfico 7: Resultados de la dimensión desarrollo personal desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	56
Gráfico 8: Resultados de la dimensión desarrollo de tareas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018	57

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo general Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018”, para lo cual se formuló el problema general: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018?

El estudio realizado se tipificó como descriptivo simple, también el diseño fue descriptivo simple, se consideró una población 36 servidores profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018”, El método general utilizado es el científico, método específico el descriptivo y el estadístico. La técnica de investigación fue la encuesta la misma que se sometió a la validez y confiabilidad.

Al finalizar la investigación se llega a la conclusión, se determinó el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: el 14,3% se sienten insatisfechos, el 71,4% se sienten poco satisfechos, finalmente el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho laboralmente.

Palabras clave: Satisfacción laboral, factores intrínsecos de satisfacción, factores extrínsecos de satisfacción

Level of labor satisfaction of the nursing professionals in the service of emergency
- Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé of Huancayo, 2018

ABSTRACT

In the present research work presented the following general objective itself Determining the level of labor satisfaction of the nursing professionals in the service of emergency - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé of Huancayo, 2018", for which the general problem was formulated: What is Labor Satisfacción's level Of the nursing professionals in the service of emergency - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé of Huancayo, 2018?

You categorized the realized study like descriptive simple, also the design was descriptive simple, a population considered 36 professional servants of infirmary in the service of emergency itself - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé of Huancayo, 2018", The general used method is the scientist, specific method the descriptive and the statistician. The fact-finding technique was the opinion poll the same that submitted to validity and reliability.

He takes place to the conclusion when finalizing investigation, the level of labor satisfaction from the perception of the nursing professionals in Emergencia's service was determined - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé of Huancayo. He has the following statistical results right after applying the fact-finding instrument: they feel their 14.3 % unsatisfied, they do not feel their 71.4 % much satisfied, finally they consider 14.3 % of the sample being satisfied laborly.

Keywords: Labor satisfaction, intrinsic factors of satisfaction, extrinsic factors of satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral se ha convertido en un tema importante de los administradores, gerentes o gestores que están al frente de una institución siendo su preocupación que el personal brinde servicios de calidad. La satisfacción laboral está influida por las condiciones en el que desarrolla su trabajo y si éste le permite satisfacción o realización personal y profesional según las competencias que los trabajadores poseen.

También se observa una gran preocupación por mejorar el entorno laboral de las personas que trabajan para alcanzar satisfacción laboral logrando mayor productividad y ofreciendo servicios de calidad, así mismo lograr que los empleados pueden sentirse orgullosos de su trabajo y de la institución. De esta manera los trabajadores serán capaces de adaptarse con mayor éxito al nuevo siglo que se caracteriza por mayores exigencias en el trabajo y competitividad en el mercado laboral. Compete entonces a las instituciones, descubrir las causas que originan la probable insatisfacción de sus trabajadores para lograr estabilidad y evitar que el personal abandone la institución, mucho más si son profesionales con experiencia, destrezas y especializaciones debido al gasto que constituye una nueva contratación con la selección, entrenamiento y capacitación, que repercute en la producción y utilidades de la institución y el estado.

Vásquez, S (1). hace referencia en su investigación que uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento Organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Al ser aplicados en el campo de salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

La satisfacción laboral ha sido definida por Blum (2) como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Robbins, (3) hace referencia que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Carrillo C., Solano M. y otros (4) reportaron después de una la investigación sobre género, edad y satisfacción laboral de profesionales sanitarios, en España que un 77,2% se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña. En relación al género, los niveles de satisfacción son superior en las mujeres, y la según la edad, presenta niveles más elevados de satisfacción en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los

mayores de 61.

En tal sentido las condiciones laborales, constituyen uno de los indicadores de calidad de los trabajadores y repercute en la Satisfacción Laboral que responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas. Para Frederick Herzberg (5) la existencia de factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción y los intrínsecos con la satisfacción. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio como el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad del trabajo, etc. Según el modelo bifactorial solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo, contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (6)

Existe muchos factores que intervienen en la satisfacción laboral de la enfermera el cual repercute positiva o negativamente en la atención directa del usuario, Como señala Shultz, (7) hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc.

En el Perú también hay un creciente interés por la satisfacción de los trabajadores, así lo demuestran las investigaciones que se viene desarrollando en los últimos años, así por ejemplo Monteza N. (8), en un estudio en Chiclayo encontró que no hay satisfacción laboral en las enfermeras, que el 35% de enfermeras están medianamente satisfechas, el 34% insatisfechas y el 20% muy insatisfechas con su trabajo. Estos resultados realmente son de preocupación, toda vez que son personas que atienden a personas, y trabajar con insatisfacción no garantiza un servicio de calidad.

Lo encontrado en otras realidades internacionales y nacionales no es ajeno a las dificultades que se observan día a día en la práctica profesional de las enfermeras.

En el servicio de emergencia del Hospital EsSalud de Huancayo, a lo largo de mi trabajo profesional vengo observando algunos aspectos que pueden estar influyendo en la satisfacción laboral como es la falta de personal ante la creciente demanda de usuarios, ambientes inadecuados, falta tópicos seleccionados de acuerdo a la especialidad, limitada ventilación en los ambientes de la emergencia, escasa renovación de equipos, falta de capacitación continua y actualización, relaciones laborales conflictivas y falta de comunicación. Por ello se buscó investigar el tema de satisfacción laboral reconociendo su importancia para el desempeño de los enfermeras y enfermeras.

1.2. Trabajos previos

Se realizó una exhaustiva revisión de antecedentes los cuales se presenta a continuación, ordenados desde el nivel internacional al nivel local, estos antecedentes sirvieron a la investigación en cuanto al abordaje teórico, metodológico y para la contratación de resultados. Entre los principales antecedentes tenemos a:

Parra S. y Paravic T. (9) desarrollan su tesis “Satisfacción Laboral en Enfermeras(os) que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (Samu)” Chile 2002. Sostienen que su investigación estudia la satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las(os) enfermeras(os) que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la

variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas(os) las(os) enfermeras(os). Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las(os) enfermeras(os) que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las(os) enfermeras(os) y la satisfacción con su vida personal.

Fernández B. y Paravic T.(10) en su tesis “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile 2003”, sustenta que realizó una Investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias.

Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith et al.; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las

actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Vásquez S. (1) estudia el “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .

Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo X^2 Calculado > X^2 Tabulado ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

Ríos y Godoy (11) estudiaron en el 2008 la “Relación entre Satisfacción Laboral y Salud General Percibida en Profesionales de Enfermería de Urgencias”. El objetivo de su investigación fue estimar el nivel de satisfacción laboral y evaluar el estado de salud general percibida en una muestra de profesionales de enfermería de urgencias. El Método que usaron fue un estudio descriptivo transversal. Población de estudio: personal de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Morales Meseguer de Murcia. Se utilizaron 3 instrumentos de evaluación: 1 encuesta de variables sociodemográficas y laborales, y 2 cuestionarios validados: el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja (1988) y el General Health Questionnaire (GHQ-28) de Goldberg, adaptado y validado por Lobo et al (1986), para la evaluación del estado general de salud percibido. De esta forma obtuvieron los siguientes Resultados: el porcentaje de participación fue del 79,7%. La satisfacción laboral global media fue de 3,38 (desviación estándar [DE] = 0,34). Los profesionales de sexo femenino muestran mayor satisfacción laboral global (3,40; DE = 0,50) que los profesionales de sexo masculino (3,19; DE = 0,10) ($p < 0,05$). Los profesionales de enfermería muestran mayor satisfacción con la dimensión de tensión laboral (2,99; DE = 0,55) que los auxiliares de enfermería (2,55; DE = 0,62) ($p < 0,05$).

La media global de salud general percibida fue de 4,42 (DE = 5,48). Cuanto mayor es la satisfacción laboral, la salud general percibida es menor ($r = -0,282$; $p = 0,037$). La escala B de síntomas de ansiedad es la que muestra un mayor número de correlaciones significativas con las distintas dimensiones de la satisfacción laboral. Así llegaron a la Conclusión de que el grado de satisfacción laboral es medio. Se encontraron diferencias de sexo en la evaluación de la satisfacción laboral global media, y más concretamente para los factores de relación con los jefes y características extrínsecas de estatus o reconocimiento profesional. El 25,5% de los profesionales estudiados presenta vulnerabilidad en su salud psíquica.

Aguirre D. (12) estudia la “Satisfacción Laboral de los Recursos Humanos de Enfermería. Factores que la Afectan” Cuba 2009. Y en ella menciona que en la actualidad, se puede constatar, al menos desde el discurso, la intencionalidad de mejorar y considerar aquellas cuestiones que son fuentes de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores. En la literatura especializada se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos, que han identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática.

Molina J., Avalos F., Valderrama L., Uribe A (13), realizaron la investigación: “Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico”. Colombia 2009, el objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Metodología: estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, España, se autoadministra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales. Resultados: la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% son del bloque de hospitalización y 67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$), recorrido entre 24 y 120. La dimensión mejor valorada es la

«relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ($\beta=-0,297$, $p=0,018$). Análisis y discusión: un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

Monteza, N. (8) desarrolla su tesis sobre la Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo 2010. En ella afirma que la investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. V Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Arias A, Durán J, Galarza E. (14) en su tesis titulada “Grado de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería y Factores Asociados en los Servicios de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014”, señalan que su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco

Arteaga”, Cuenca 2014. Además, tuvieron como Antecedentes: La satisfacción laboral es de gran importancia, ya que esto, influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador. Sobre la Metodología: Se realizó un estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”. Como técnica de investigación se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Para la tabulación y análisis de datos se elaboró en el programa SPSS versión 15 y mediante el programa Excel se elaboraron tablas para el análisis de resultados. Los Resultados fueron, de las 58 personas investigadas el 98,3% es personal femenino y 1,7% masculino. El grupo etario predominante es el de 24 y 30 años 63,8%. El 63,8% trabaja menos de un año. El 74,1% son licenciadas y el 25,9% auxiliares de enfermería. La satisfacción laboral global es 53,4% moderada. Por factores encontramos: 70,7% tensión moderada y 17,2% alta. El 58,6% tiene presión media y 25,9% alta.

El 37,9% manifestaron competencia profesional moderada, el 60,3% promociones profesionales moderadas y el 39,7% altas. 75,9% mantienen buenas relaciones con los jefes, 24,1% relaciones regulares. La relación de compañerismo son buenas 82,8% y 17,2% regulares. En cuanto a las características extrínsecas 27,6% tienen satisfacción alta, el 69% medio y bajo 3,4%. El 44,8% sienten monotonía laboral medianamente y el 13,8% alta monotonía. Finalmente las Conclusiones fueron que existe vulnerabilidad en factores como: “tensión”, “promoción profesional”, “características extrínsecas de status” y “monotonía laboral”, por problemas de contexto organizacional, distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de las necesidades humanas - Abraham Maslow y su pirámide
Según Abraham Maslow, el interior de una persona está constituido por

una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde lo material a lo espiritual. Según De la Colina (15) y basado en las propuestas de Maslow se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía:

Fisiológicas: condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc. Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro. Conservación de su propiedad, de su empleo, etc. Sociales: El hombre por naturaleza tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse informalmente, en familia, con amigos o formalmente en las organizaciones. Estima: en este nivel la persona necesita algo más que ser un miembro de un grupo, se hace necesario recibir reconocimiento de los demás en término de respeto, status, prestigio, poder, etc.

Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación autosuperadora permanente, como la autonomía, independencia, autocontrol.

Características del funcionamiento de la teoría de Maslow:

1. Solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, aquella necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
2. Las necesidades fisiológicas nacen con el hombre, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
3. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior. No todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que ello es una conquista individual.
4. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominaran sobre las superiores.

5. Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivacional relativamente corto en contraposición a las necesidades superiores que requieren un ciclo más largo.

Teoría de los Factores Intrínsecos y Extrínsecos Frederick Herzberg

Manene (16) hace referencia que una de las teorías más influyentes en el área de la satisfacción laboral denominada teoría de los factores o teoría bifactorial de la satisfacción, además postulo la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos y otro factores intrínsecos, los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad del trabajo etc; según este modelo estos factores extrínsecos solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellas que son consustanciales al trabajo como responsabilidad, logros etc.(17)

Factores Intrínsecos y Extrínsecos Frederick Herzberg

Factores Intrínsecos –Motivacionales (De satisfacción). Hace referencia a cómo se siente el Individuo en relación con su cargo y tiene que ver con el trabajo en sí, realización, reconocimiento, progreso profesional y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos –Higiénicos (De Insatisfacción). Se refiere a cómo se siente el Individuo en relación con su empresa y se relaciona con: las condiciones de trabajo, la administración de la empresa, el salario, las relaciones con el supervisor, los beneficios y servicios sociales.

La Teoría bifactorial de Herzberg mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, “¿Qué desea la gente de sus puestos?”

Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación a sus puestos. Luego se tabularon y categorizaron estas respuestas.

La teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación desarrollaron en empresas de Pittsburgh, Estados Unidos. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba a ingenieros y contadores acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

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

Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto.

Teoría de las tres necesidades de McClellan

Considera la necesidad de pertenencia o afiliación, la necesidad de realización o logro y la necesidad de poder o control, especificando cada uno de ellos (18):

Necesidad de logro: Impulso de sobresalir, de luchar por tener éxito. Esta clasificación agrupa a aquellas personas que anteponen en su accionar el éxito en sí mismo a los premios, buscan situaciones en las cuales puedan asumir responsabilidades y les disgusta el logro de méritos por azar.

Necesidad de poder: Necesidad de que otros realicen una conducta que sin su indicación no habrían observado. Las personas que la poseen disfrutan de la investidura de "jefe", tratan de influir en los demás y se preocupan más por lograr influencia que por su propio rendimiento.

Necesidad de afiliación: Deseo de establecer relaciones interpersonales. Quienes la poseen prefieren situaciones de cooperación a las de competencia, destacándose las primeras por un alto grado de colaboración.

Modelo de expectativas de Porter y Lawler, Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, este produce a su vez diferentes niveles de satisfacción laboral. Así, dependiendo de su desempeño, el empleado recibirá diferentes retribuciones a su esfuerzo, por lo que tendrá diferentes grados de satisfacción laboral. El esquema presenta la visión integral del modelo el cual se basa en las características personales y organizacionales para explicar la motivación (18).

Satisfacción Laboral, La satisfacción laboral está centrado en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos factores laborales, pero siempre enunciando que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que el bienestar laboral se descompone en dos columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo.

Según Blum y Naylor, (19) la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

A continuación se presenta un cuadro resumen con algunos autores y la definición que realizan sobre la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Tomado de Robbins (20)

Una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Muchinsky una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo. Newstrom y Davis. Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo. Fuente: Gamboa Ruíz, Eric José. Satisfacción Laboral: Descripción Teórica de sus Determinantes (21).

Otras definiciones consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones. Estos autores consideran que la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo.

Herzberg (5) resume a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su trabajo con aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño.

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados

buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

Robbins hace referencia que la satisfacción con el trabajo están referidos a la actitud que tiene el individuo hacia su puesto de trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr resultados mayores, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la organización (23)

Álvarez López (24), considera que el hombre recibe influencia de la sociedad en que vive y de hecho de ella emanan beneficios que brindan o no satisfacción que a la larga influyen en la anterior.

Por su parte se encuentra la estimulación que es la se contempla por medio de recompensas o también llamados estímulos. La mayor parte es por dinero, por afecto o por ciertos métodos de ejercicios, por lo cual se incita a realizar acciones mejor elaboradas ya sea por cuestión laboral, afectiva o física.

Las comparaciones realizadas de los diferentes enfoques sobre la satisfacción laboral del recurso humano, permiten visualizar cada uno de los aportes que han realizado los distintos autores respecto al tema. Se considera que la visión de Robbins abarca una serie de elementos esenciales como las habilidades de los individuos, libertad para realizar su

trabajo así como la retroalimentación. Pero sin embargo Álvarez López los complementa y agrupa en cinco grupos asociados a variables, a las que se han denominado dimensiones esenciales:

Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo.

Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos.

Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales.

Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo.

Dimensiones esenciales vinculadas a las condiciones de bienestar.

Para que los recursos humanos estén satisfechos con su organización es necesario que ésta promueva la participación activa de todos los trabajadores en todos sus aspectos. En ese sentido la autora coincide con Álvarez López en cuanto a que la satisfacción del individuo tendrá éxito si se toman en cuenta esos cinco elementos, es de vital importancia que el recurso humano tenga plena libertad para realizar sus actividades, que cuente con el apoyo de su grupo de trabajo y por ende de su directivo, que le sean reconocido sus esfuerzos; que se tenga claro cuáles son las funciones y responsabilidades del grupo de trabajo, además de contar con una planificación que permita ir evaluando los objetivos que estén en proceso de lograr las metas de la organización.

Crear las condiciones adecuadas por parte de la dirección en las organizaciones e influir en los empleados que la integran, implica un gran reto, pero solo así se podrá lograr que las personas se sensibilicen con la importancia de su trabajo, su papel en la organización y sean capaces de afrontar los desafíos que impone el medio en que se desenvuelven. En este sentido la autora considera que la satisfacción laboral se sustenta en cierta medida por lo que cada trabajador tiene estipulado como sus intereses y su compromiso con la organización.

Locke (25) plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke identificó nueve dimensiones: La satisfacción con el trabajo. La satisfacción con el salario. La satisfacción con las promociones. La satisfacción con el reconocimiento. La satisfacción con los beneficios. La satisfacción con las condiciones de trabajo. La satisfacción con la supervisión. La satisfacción con los compañeros. La satisfacción con la compañía y la dirección.

Márquez Pérez, M (26), desarrolla aspectos importantes de la satisfacción y considera que la satisfacción laboral tiene que ver con la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Márquez también señala que generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y los rasgos personales.

Entre los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" están las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores y los grupos de referencia.

Así mismo se considera como aspectos que influyen en la percepción de las condiciones del puesto a la retribución, a las condiciones de trabajo, a la supervisión, a los compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso.

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

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

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

En general la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, A continuación ampliaremos información sobre aspectos que consideramos relevantes para el estudio de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo, Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Sistemas de recompensas justas, En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción

de justicia influye la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario, Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto Holland como cita la autora Márquez (26) ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del

entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo, A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

La cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes según House y Mitchell, citado por Márquez (26).

Orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas

y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Para nuestra investigación resulta importante teoría de la satisfacción laboral de Herzberg quien sostiene que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

También el estudio toma como base la propuesta de Robbins.

En consecuencia, propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, Es la interacción del personal de salud en establecimiento y con los usuario. Incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Para el estudio consideramos dentro de este factor a las relaciones sociales, el desarrollo personal y el desarrollo de tareas. Dentro de este factor se consideró a:

Relaciones sociales, Relación es aquella correspondencia o conexión que se establece entre algo o alguien con otra cosa o con otra persona. En tanto, las relaciones sociales son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social (27). Las relaciones sociales, de alguna manera, establecen las

pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias.

Las relaciones sociales en el ámbito laboral resultan ser un complemento en la vida de un ser humano, el hecho de relacionarse con otros seres humanos y trabajar en equipo es una cuestión necesaria y primordial de la vida cotidiana.

Como consecuencia de esta situación los psicólogos insisten con la educación emocional en este sentido de fomentar el aspecto social en trabajo, porque se facilitan las actitudes positivas ante la vida que permitirán el desarrollo de las habilidades sociales laborales.

Desarrollo personal, Uno de los principales objetivos de crecimiento personal es vivir de una forma consciente recordando que todo ser humano tiene una gran fuerza en su interior. Sin duda, el verdadero crecimiento personal es fruto del trabajo, del esfuerzo, del autoconocimiento y de la capacidad de discernir aquello que es prioritario de aquello que es secundario, por lo mismo el trabajo debe crear oportunidad para desarrollarse profesionalmente y como persona, de lo contrario se crea frustración e insatisfacción en el trabajador.

Desarrollo de la tarea ,El desarrollo de la tarea es para designar a las funciones que se realiza dentro del trabajo que generalmente demanda de parte de quien la lleva a cabo preparación y esfuerzo, en la vida laboral los trabajadores desplegamos casi siempre tareas que son compatibles con nuestra profesión, estas deben ser agradables para hacerlo con calidad.

Factores Extrínsecos. Conjunto de condiciones de comodidad del entorno laboral que proporciona comodidad y bienestar al personal como para realizar su trabajo. Incluye las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo. Para el presente estudio dentro de factores extrínsecos se consideran a las siguientes variables:

Condiciones físicas y/o materiales, La actividad laboral está sujeta a variables muy diversas y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo, entre ellas están las condiciones físicas y/o materiales. En este sentido, en los últimos años se han incorporado nuevos parámetros, las denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben regir una actividad para que ésta tenga las suficientes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud (27).

Beneficios laborales y remunerativos, Son aquellas recompensas recibidas en proporción a su desempeño laboral. Relaciones con la autoridad, Comunicación y línea de autoridad entre jefes y subordinados

Políticas Administrativas, Son un conjunto de normas legales que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. ¿Por qué surge la necesidad de disponer de políticas? La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa en este caso el hospital. Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes. Piensan de manera diferente; poseen distintos niveles de educación; tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertas normas claras y que guíen el trabajo, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio. Además del salario, la seguridad y la salud, hay otras condiciones que igualmente influyen en la manera de realizar un trabajo. El horario es una de ellas, y existen varias modalidades, pues una empresa necesita cubrir un horario productivo y, paralelamente, los trabajadores tienen que compatibilizar su actividad y su tiempo libre. La política de incentivos es, sin duda, otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que se tiene en cuenta la promoción interna de los empleados.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de relaciones con la autoridad desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?

¿Cuál es el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Social

La importancia del tema radica en considerar que la satisfacción influye en el desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo; si se parte del hecho de que el buen funcionamiento de la institución depende en un gran porcentaje del ánimo o el empeño que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus labores, como es el caso de la atención que brinda el personal al usuario de salud, entonces, es de suma importancia concentrar cada vez más los esfuerzos en el trabajador de manera que se puede alcanzar su satisfacción preocupándose por la calidad de atención. Este estudio permite reforzar lo que pregonan los profesionales entendidos sobre la satisfacción laboral que una persona bien motivada realiza su labor de manera satisfactoria, beneficiando a la institución en este caso Essalud, así mismo beneficia a la imagen del profesional de enfermería, pero lo más importante beneficia a la persona que es sujeto de atención brindando cuidado de calidad.

Justificación Teórica

La investigación permite ampliar los conocimientos del personal, el comportamiento que tienen frente a la producción de bienes y servicios y la calidad con que se lleva a cabo, sin duda es un buen inicio para el cambio gerencial centrado en los recursos humanos y la administración por procesos.

El capital humano es clave para el éxito de una institución, por ello, es indispensable que el trabajador debe tener bienestar para dar servicio de calidad, el bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en los diversos niveles: físicos, ambientales, sociales, psicológicos y

espirituales, por lo cual, se dice que el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados. Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral, esto debe estar relacionado con la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente.

Justificación Práctica

El presente estudio permite conocer con precisión el nivel de satisfacción laboral de la enfermera en los servicio de emergencia, y en base a los resultados se propone estrategias que permitan mejorar o cambiar aspectos relacionados a la satisfacción laboral así también elaborar planes de acción que fomenten tanto el desarrollo profesional de los trabajadores a la par del desarrollo institucional. Su relevancia contribuye a mejorar la productividad y calidad del servicio siendo el beneficiario directo los usuarios de los servicios de salud, en el caso específico la atención con calidad y calidez en el servicio de emergencia del Hospital Ramiro Prialé.

1.6. Hipótesis

Sin hipótesis por ser estudio descriptivo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo.

Objetivos específicos

Decribir el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de relaciones con la autoridad desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

Decribir el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015

II. MÉTODO

En el trabajo que se ejecuta y se emplea el método científico con la finalidad de lograr los objetivos que se ha planteado.

El método científico, es la guía, son los pasos, que sigue el investigador quien percibe una dificultad, localiza un problema, lo identifica a través de la observación, define con precisión y presenta soluciones propuestas a través de la hipótesis y a partir de los hechos formula posibles respuestas a las preguntas de investigación, el mismo que se realizara de manera sistematizada, según procedimientos y a partir del estudio, que se realiza de forma objetiva, según instrumentos se analiza los resultados se llega a las conclusiones y a partir de ello se establecerá posibles estrategias de solución al problema.

Como método específico el descriptivo y el estadístico, el mismo que describe los hechos, los datos y determinadas características de la población y/o muestra, como son observados respondiendo a varias preguntas ¿qué, dónde, porque, cuándo y cómo

2.1. Diseño de investigación

El diseño es una estructura esquematizada que adopta el investigador ⁽³⁾.

Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo simple con este diseño

el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, sin manipular éste.

Esquema:

M - O

Dónde:

M = Representa la muestra de estudio sevidores en enfermería

O= Representa la observación de Satisfacción laboral

2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
satisfacción laboral	Conjunto de condiciones de comodidad del entorno laboral que proporciona comodidad y bienestar al personal como para realizar su trabajo. Son aquellas recompensas recibidas en proporción a su desempeño laboral	Conjunto de condiciones como infraestructura, equipos y materiales suficientes y bien distribuidos	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente Comodidad	Ordinal
		Recompensas e incentivos que otorga la institución al empleado	Beneficios laborales y remunerativos	Remuneración económica Reconocimiento	
	Comunicación y línea de autoridad entre jefes y subordinados	Respuestas de Agrado con la comunicación con sus superiores	Relaciones con la autoridad	Relación con el jefe Maltrato Comunicación vertical	
	Conjunto de políticas, reglamentos y normas formales que tiene el hospital para la realización de las	Trato de la empresa Sensación de ser explotado Horario Horas complementarias	Políticas Administrativas	Maltrato Explotación No reconocimiento de horas extras	

<p>actividades y tareas de cada puesto.</p> <p>Es la interacción del personal de salud en establecimiento y con los usuario</p> <p>Es el crecimiento y mejoramiento a nivel profesional a fin de prestar servicio de calidad</p>	<p>Agrado del empleado frente a la interrelación con otros miembros de la organización.</p>	<p>Factores intrínsecos</p> <p>Relaciones sociales</p>	<p>Relación con los compañeros</p> <p>Solidaridad</p> <p>Ambiente laboral</p>
	<p>Agrado del empleado a realizar actividades hacia su autorrealización</p>	<p>Desarrollo personal</p>	<p>Labor reconocida</p> <p>Logros</p> <p>Realización personal</p>
	<p>Agrado en la ejecución de actividades y tareas</p>	<p>Desarrollo de Tareas</p>	<p>Horario de trabajo</p> <p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Calidad trabajo</p> <p>Resultados del trabajo</p>

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 28 profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Essalud.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras asistenciales que laboran en los servicios de Emergencia
- Enfermeras que acepten participar en el estudio – consentimiento informado

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones, permisos o licencias

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, tomado de la tesis de Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth quien adaptó y validó el instrumento en su tesis: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud. Perú: Chiclayo 2012.

La validación se realizó con los 36 ítems con un puntaje de 180, empleando el estadístico de Kaiseer – Meyer- Olkin y la esfericidad de de Barllet obteniendo una correlación mayor de 0.50 lo que indica que los instrumentos son válidos.

De la misma forma se validó por el docente:

EXPERTO	GRADO	CRITERIO
Moisés Huamancaja Espinoza	Doctor	Aplicable

Para la confiabilidad utilizaron Alpha de Cronbach siendo los resultados 0.917, siendo el instrumento altamente confiable. El cuestionario consta de 36 ítems ubicados en desorden para evitar sesgos, tiene los siguientes aspectos:

Baremos

Nivel	Intervalo
Buena	84 - 108
Regular	60 - 83
Deficiente	36 - 59

5 ítems

Nivel	Intervalo
Buena	11 - 15
Regular	8 - 10
Deficiente	5 - 7

4 ítems

Nivel	Intervalo
Buena	10 - 12
Regular	7 - 9
Deficiente	4 - 6

6 ítems

Nivel	Intervalo
Buena	14 - 18
Regular	10 - 13
Deficiente	6 - 9

Validez y confiabilidad.

Validez, es la aproximación posible a la verdad, que puede tener una conclusión, inferencia o proposición. Es decir es la legitimidad de los ítems o proposiciones que constituyen el instrumento. ⁽³⁾

La validación de la presente investigación, estará a cargo del Dr. Moisés Huamancaja Espinoza.

Confiabilidad, se refiere, si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones. ⁽³⁾

El coeficiente que se utilizará para la confiabilidad del instrumento será el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, que estima la consistencia interna de la prueba total, obteniendo el nivel aceptable de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,697	36

2.5. Métodos de análisis de datos

Luego de recolectado los datos fueron procesados utilizando el programa Excel (hoja de cálculo) previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de la variable Satisfacción Laboral a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

Una vez obtenidos los datos serán procesados a través del programa SPSS versión 21 (Statistic package social sciences) y Excel 2013

2.6. Aspectos éticos

Siendo el estudio analítico, protege la integridad de las unidades de análisis, sin exponerlos a afecciones psicológicas y físicos a la muestra. Cabe recalcar que los datos serán recolectados con la autorización de los representantes de la institución en estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

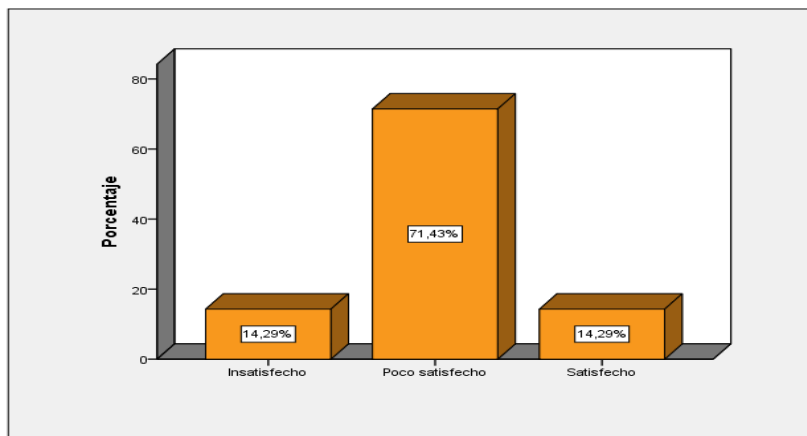
Tabla 1:

Resultados de la variable satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	5	14,3
Poco satisfecho	25	71,4
Satisfecho	5	14,3
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 1: Resultados de la variable satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018



Fuente: Tabla N°1

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra se sienten insatisfechos, 25 profesionales que representa el 71,45 se sienten poco satisfechos, finalmente son 5 profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho laboralmente.

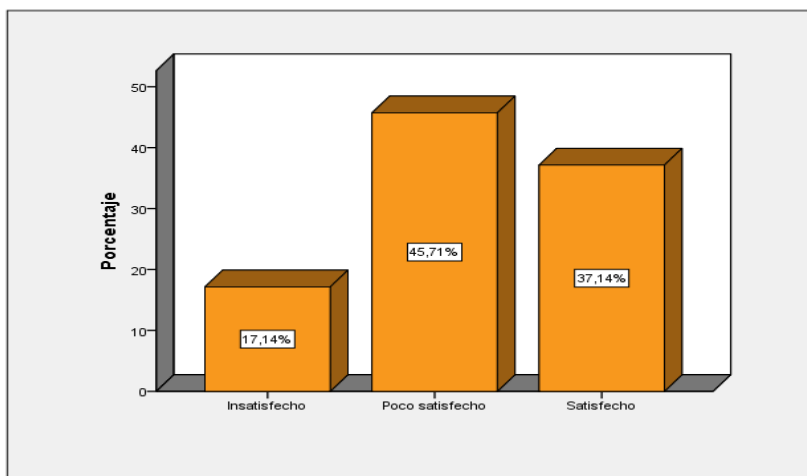
Tabla 2:

Resultados de la dimensión condiciones físicas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	6	17,1
Poco satisfecho	16	45,7
Satisfecho	13	37,1
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 2: *Resultados de la dimensión condiciones físicas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018*



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 6 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra se sienten insatisfechos con las condiciones físicas, 16 profesionales que representa el 45,7% se sienten poco satisfechos, finalmente son 13 profesionales de enfermería que representa el 37,1% de la muestra consideran estar satisfecho con las condiciones físicas.

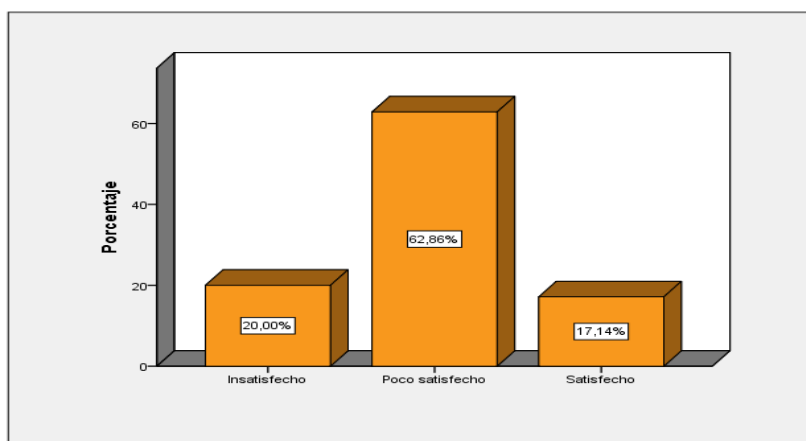
Tabla 3:

Resultados de la dimensión Beneficios laborales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	7	20,0
Poco satisfecho	22	62,9
Satisfecho	6	17,1
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 3: *Resultados de la dimensión Beneficios laborales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018*



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 7 profesionales de enfermería que representa el 20% de la muestra se sienten insatisfechos con los beneficios laborales, 22 profesionales que representa el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra consideran estar satisfecho con los beneficios laborales

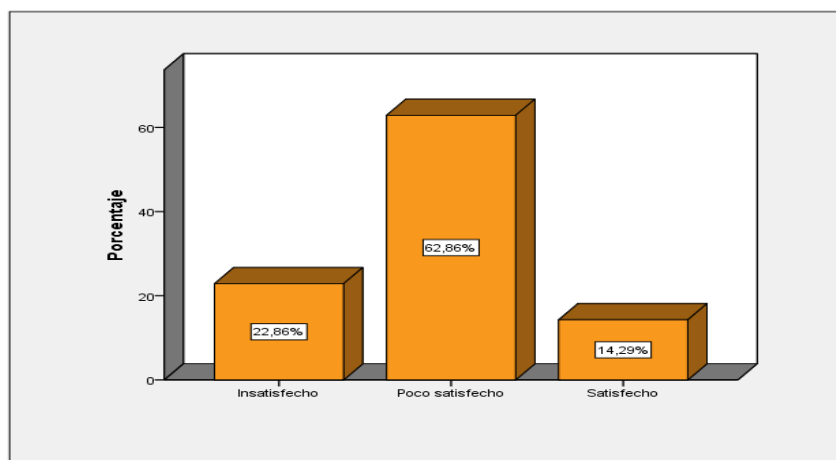
Tabla 4:

Resultados de la dimensión Relaciones con la autoridad desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	8	22,9
Poco satisfecho	22	62,9
Satisfecho	5	14,3
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 4: Resultados de la dimensión Relaciones con la autoridad desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra se sienten insatisfechos con las relaciones con la autoridad, 22 profesionales que representa el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente son 5 profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho con la relaciones con la autoridad.

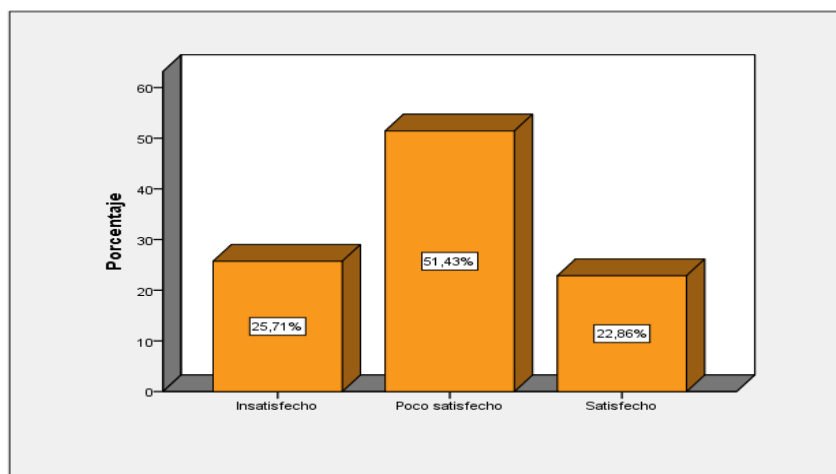
Tabla 5:

Resultados de la políticas administrativas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	9	25,7
Poco satisfecho	18	51,4
Satisfecho	8	22,9
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 5: Resultados de la dimensión políticas administrativas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra se sienten insatisfechos con las políticas administrativas, 18 profesionales que representa el 51,4% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las políticas administrativas.

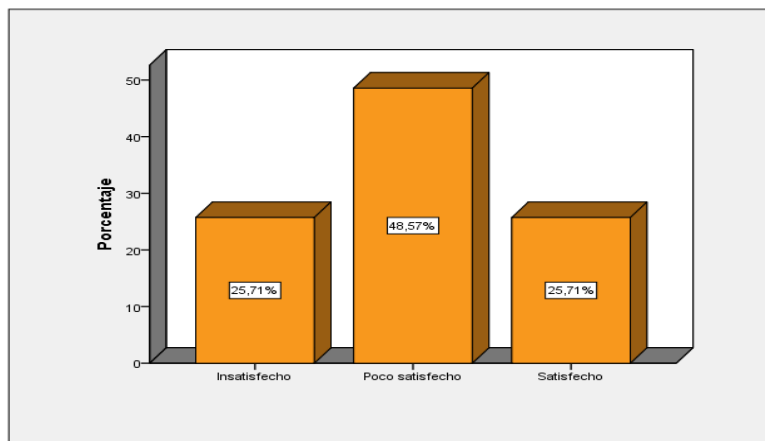
Tabla 6:

Resultados de la dimensión relaciones sociales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	9	25,7
Poco satisfecho	17	48,6
Satisfecho	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 6: *Resultados de la dimensión relaciones sociales desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018*



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra se sienten insatisfechos con las relaciones sociales, 17 profesionales que representa el 48,6% se sienten poco satisfechos, finalmente son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales

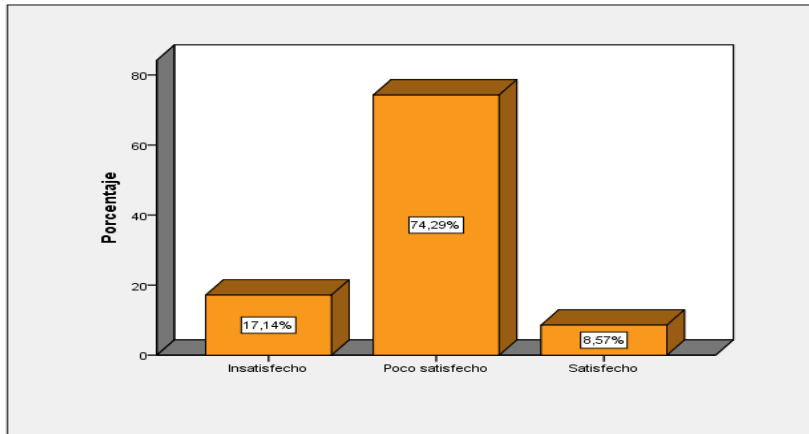
Tabla 7:

Resultados de la dimensión desarrollo personal desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	6	17,1
Poco satisfecho	26	74,3
Satisfecho	3	8,6
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 7: Resultados de la dimensión desarrollo personal desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 8 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra se sienten insatisfechos con el desarrollo personal, 26 profesionales que representa el 74,3% se sienten poco satisfechos, finalmente son 3 profesionales de enfermería que representa el 8,6% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales

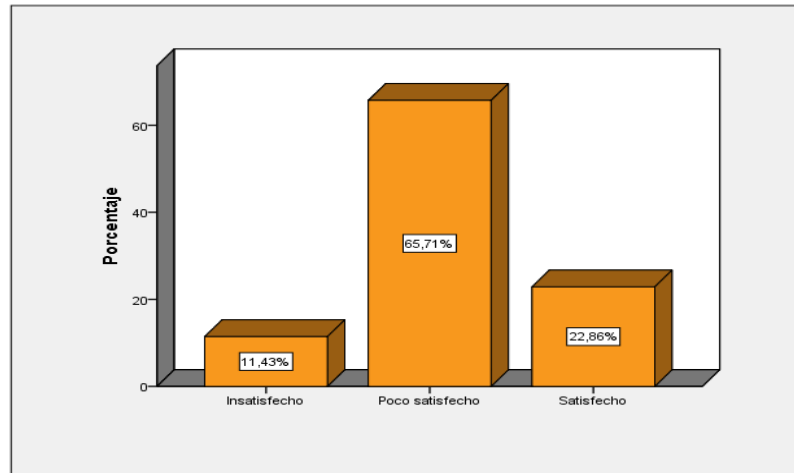
Tabla 8:

Resultados de la dimensión desarrollo de tareas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018

Nivel	f	%
Insatisfecho	4	11,4
Poco satisfecho	23	65,7
Satisfecho	8	22,9
Total	35	100,0

Fuente: cuestionario

Gráfico 8: Resultados de la dimensión desarrollo de tareas desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 profesionales de enfermería que representa el 11,4% de la muestra se sienten insatisfechos con el desarrollo de tareas, 23 profesionales que representa el 85,7% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las desarrollo de tareas

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 5 profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra se sienten insatisfechos, 25 profesionales que representa el 71,45 se sienten poco satisfechos, finalmente son 5 profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho laboralmente.

A similar resultados llega la investigación elaborada por Parra S. y Paravic T. (9) desarrollan su tesis "Satisfacción Laboral en Enfermeras(os) que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (Samu)" Chile 2002. Sostienen que su investigación estudia la satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile. Esta investigación es descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con el universo de las(os) enfermeras(os) que trabajan en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos muestra

que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas(os) las(os) enfermeras(os). Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las(os) enfermeras(os) que postularon en primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las(os) enfermeras(os) y la satisfacción con su vida personal.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Determinar el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 6 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra se sienten insatisfechos con las condiciones físicas , 16 profesionales que representa el 45,7% se sienten poco satisfechos, finalmente son 13 profesionales de enfermería que representa el 37,1% de la muestra consideran estar satisfecho con las condiciones físicas.

A similar resultados llega la investigación elaborada por Fernández B. y Paravic T.(10) en su tesis “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile 2003”, sustenta que realizó una Investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Determinar el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 7 profesionales de enfermería que representa el 20% de la muestra se sienten insatisfechos con los beneficios laborales , 22 profesionales que representa el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra consideran estar satisfecho con los beneficios laborales

A similar resultados llega la investigación elaborada por Vásquez S. (1) estudia el “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta,

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar el nivel de relaciones con la autoridad desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra se sienten insatisfechos con las relaciones con la autoridad , 22 profesionales que representa el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente son 5

profesionales de enfermería que representa el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho con la relaciones con la autoridad

A similar resultados llega la investigación elaborada por Ríos y Godoy (11) estudiaron en el 2008 la “Relación entre Satisfacción Laboral y Salud General Percibida en Profesionales de Enfermería de Urgencias”. El objetivo de su investigación fue estimar el nivel de satisfacción laboral y evaluar el estado de salud general percibida en una muestra de profesionales de enfermería de urgencias. El Método que usaron fue un estudio descriptivo transversal. Población de estudio: personal de enfermería del Servicio de Urgencias del Hospital Morales Meseguer de Murcia

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Determinar el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra se sienten insatisfechos con las políticas administrativas , 18 profesionales que representa el 51,4% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las políticas administrativas

A similar resultados llega la investigación elaborada por Aguirre D. (12) estudia la “Satisfacción Laboral de los Recursos Humanos de Enfermería. Factores que la Afectan” Cuba 2009. Y en ella menciona que en la actualidad, se puede constatar, al menos desde el discurso, la intencionalidad de mejorar y considerar aquellas cuestiones que son fuentes de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores. En la literatura especializada se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos, que han identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o

superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Determinar el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra se sienten insatisfechos con las relaciones sociales , 17 profesionales que representa el 48,6% se sienten poco satisfechos, finalmente son 9 profesionales de enfermería que representa el 25,7% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales

A similar resultados llega la investigación elaborada por Molina J., Avalos F., Valderrama L., Uribe A (13), realizaron la investigación: “Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico”. Colombia 2009, el objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. Metodología: estudio transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves", de Granada, España, se autoadministra un cuestionario anónimo

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 6: Determinar el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 8 profesionales de enfermería que representa el 17,1% de la muestra se sienten insatisfechos con el desarrollo personal, 26 profesionales que representa el 74,3% se sienten poco satisfechos, finalmente son 3

profesionales de enfermería que representa el 8,6% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales

A similar resultados llega la investigación elaborada por Monteza, N. (8) desarrolla su tesis sobre la Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo 2010. En ella afirma que la investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 7: Determinar el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: se observa que son 4 profesionales de enfermería que representa el 11,4% de la muestra se sienten insatisfechos con el desarrollo de tareas, 23 profesionales que representa el 85,7% se sienten poco satisfechos, finalmente son 8 profesionales de enfermería que representa el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las desarrollo de tareas

A similar resultados llega la investigación elaborada por Arias A, Durán J, Galarza E. (14) en su tesis titulada “Grado de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería y Factores Asociados en los Servicios de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014”, señalan que su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”, Cuenca 2014. Además, tuvieron como Antecedentes: La satisfacción laboral es de gran

importancia, ya que esto, influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador. Sobre la Metodología: Se realizó un estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados estadísticos: el 14,3% se sienten insatisfechos, el 71,4% se sienten poco satisfechos, finalmente el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho laboralmente.
- 2) Se determinó el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 17,1% se sienten insatisfechos, el 45,7% se sienten poco satisfechos, finalmente el 37,1% están satisfecho con las condiciones físicas.
- 3) Se determinó el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 20% se sienten insatisfechos, el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente el 17,1% de la muestra consideran estar satisfecho con los beneficios laborales.
- 4) Se determinó el nivel de relaciones con la autoridad desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital

Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 22,9% de la muestra se sienten insatisfechos, el 62,9% se sienten poco satisfechos, finalmente el 14,3% de la muestra consideran estar satisfecho con la relaciones con la autoridad.

- 5) Se determinó el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 25,7% de la muestra se sienten insatisfechos, el 51,4% se sienten poco satisfechos, finalmente son el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las políticas administrativas.
- 6) Se determinó el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene los siguientes resultados el 25,7% se sienten insatisfechos el 48,6% se sienten poco satisfechos, finalmente son el 25,7% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales.
- 7) Se determinó el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 17,1% de la muestra se sienten insatisfechos, el 74,3% se sienten poco satisfechos, finalmente son el 8,6% de la muestra consideran estar satisfecho con las relaciones sociales.
- 8) Se determinó el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 11,4% de la muestra se sienten insatisfechos, el 85,7% se sienten poco satisfechos, finalmente el 22,9% de la muestra consideran estar satisfecho con las desarrollo de tareas.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Las autoridades del área de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo deben de desarrollar capacitaciones para mejorar la satisfacción laboral de los profesionales que laboran
- 2) Las autoridades del área de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo deben de mejorar las condiciones físicas de su labor profesional
- 3) Las autoridades del área de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo deben de desarrollar capacitaciones para que el trabajador conozca los beneficios laborales y remuneraciones
- 4) Las autoridades del área de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo deben de desarrollar charlas para mejorar el nivel de relaciones con la autoridad

VII. REFERENCIAS

- (1) Vásquez Sosa Sheila Melissa. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de pregrado. Perú-Lima: 2006.
- (2) Blum, M. Psicología Industrial. México: Ed. Trillas. 1991.
- (3) Robbins, Stephen. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall. 1998.
- (4) Carrillo García César, Solano Ruíz María del Carmen, Martínez Roche María Emilia y Gómez García Carmen Isabel realizaron la investigación titulada Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios, en Murcia –España Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original nov.-dic. 2013;21(6):1314-20 http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
19 de mayo
- (5) Herzberg, F., »Basic Needs and Satisfactions of Individuals», Industrial Relations Monograph, núm. 21, Industrial Relations Counselors, Inc., Nueva York, 1962.
- (6) Stephen P. Robbins (2005): “Comportamiento Organizacional” 10ª Edición. Editorial PEARSON Educación. México. Pág.72
- (7) Schultz, Duane, P, (1991). Psicología Industrial.. México: Edit. Me Graw Hill.

- (8) Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud. Tesis Pos grado. Perú: Chiclayo 2012.
- (9) Parra S. y Paravic T. Satisfacción Laboral en Enfermeras/Os que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (Samu)". [En línea] Chile: Concepción. 2002. [Acceso 18 de mayo de 2015]. URL disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005&script=sci_arttext
- (10) Fernández Larraguibel, Beatriz; Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. [En línea] Chile: Concepción. 2003. [Acceso 19 de mayo de 2015]. URL disponible en: www.scielo.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf
- (11) Ríos Risquez I. y Godoy Fernández C. Relación entre Satisfacción Laboral y Salud General Percibida en Profesionales de Enfermería de Urgencias. [en línea] España Murcia.2008. [Fecha de acceso 19 de mayo de 2015]. URL disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2669077>
- (12) Aguirre Raya, Dalia. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. Revista Habanera de Ciencias Médicas. V.8 N°.4. [En línea] Cuba: La Habana 2009. [Acceso 18 de mayo de 2015]. URL disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021
- (13) Molina Linde, Juan Máximo; Avalos Martínez, Francisco; Valderrama Orbegozo, Laura Juliana and Uribe Rodríguez, Ana Fernanda. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Invest. educ. enferm [online]. Colombia: Medellyn 2009, vol.27, n.2, pp. 218-225. ISSN 0120-5307. [Acceso 19 de mayo de 2015]. URL disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000200007

- (14) Arias Guzmán, Mariuxi Andreina, Durán Duran, Jessica Beatriz, Galarza Astudillo, Elizabeth Catalina. Grado de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería y Factores Asociados en los Servicios de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014” [En línea] Ecuador: 2014. [Acceso 19 de mayo de 2015]. URI disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21720>
- (15) De la Colina, Juan Manuel, Gross, Manuel. Comportamiento Organizacional: Las 7 teorías que explican la motivación. <http://manuelgross.bligoo.com/20120718-comportamiento-organizacional-las-7-teorias-que-explican-la-motivacion>
- (16) Manene, Luis Migue.l La Motivación y Satisfacción en el Trabajo y sus Teorías. <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- (17) Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas, Tomado de: <http://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>
- (18) Hellriegel Don, Jhon W. Slocum. “Administración”, Séptima Edición. México. Editorial International Thomson editores. Pg. 480. 1998.
- (19) BLUM, Milton L. y NAYLOR, James C., Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales, 2º Edición, Editorial Trillas, México, 1989.
- (20) Robbins, Stephen P. (2010). Administración. Décima Edición. México D.F.: Pearson.
- (21) Gamboa Ruíz, Eric José. Satisfacción Laboral: Descripción Teórica de sus Determinantes. Mérida, Yucatán, México. 2010, Tomado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
- (22) Fernández Bonilla, Brayan Eduardo. Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. Acceso <http://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>

- (23) Rosillo, Y. Velásquez R, Marrero C. LA Satisfacción Laboral. Un Acercamiento Teórico Metodológico para su Estudio. Eumed.net. Revista académica de economía con el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas ISSN 1696-8352.
- (24) Álvarez, L. Motivación Concreta. Sistema de Recompensas Vinculado al Esfuerzo Individual. GETEDI. ISTH Cuba, 1993.
- (25) Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- (26) Márquez Pérez, Mónica. Satisfacción Laboral. Asociación de Egresados y Graduados PUCP. Boletín electrónico AEG – Artículos de interés. http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf
- (27) Vía Definición ABC <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php>
- (28) Citado por Velásquez, Marrero Rosillo: "La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2018?</p> <p>ESPECIFICO ¿Cuál es el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relaciones con la autoridad desde la percepción del profesional de</p>	<p>GENERAL Determinar el nivel de satisfacción laboral desde la percepción de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo</p> <p>ESPECIFICO Decribir el nivel de condiciones físicas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015</p> <p>Decribir el nivel de beneficios laborales y remuneraciones desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Huancayo 2015</p> <p>Decribir el nivel de relaciones</p>	<p>GENERAL</p> <p>No lleva hipótesis por ser descriptivo simple y tiene una sola variable</p>	<p>VARIABLE satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y remunerativos • Relaciones con la autoridad • Políticas Administrativas • Factores 	<p>TIPO Descriptivo</p> <p>Método General: Científico</p> <p>Método específico: Descriptivo</p> <p>DISEÑO Descriptivo simple</p> <p>M : =0</p> <p>TÉCNICAS - Encuesta.</p> <p>POBLACIÓN Conformada por 28</p>

<p>enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015? ¿Cuál es el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015? ¿Cuál es el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015? ¿Cuál es el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015? ¿Cuál es el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015?</p>	<p>con la autoridad desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015 Decribir el nivel de políticas administrativas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015 Decribir el nivel de Relaciones sociales desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015 Decribir el nivel de desarrollo personal desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015 Decribir el nivel de desarrollo de tareas desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-Huancayo 2015</p>		<p>intrínsecos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desarrollo de Tareas 	<p>profesionales</p> <p>TIPO DE MUESTREO Censal</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>- Cuestionario.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>- Se utilizará la Estadística descriptiva. .</p>
---	--	--	---	--

Anexo N°02: Matriz Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN
satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente Comodidad	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	Ordinal
			La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	
			El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	
			Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	
	Beneficios laborales y remunerativos	Remuneración económica	Mi jefe es comprensivo.	
			Me siento mal con lo que percibo.	
		Reconocimiento	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	
			Me agrada trabajar con mis compañeros.	
	Relaciones con la autoridad	Relación con el jefe Maltrato Comunicación vertical	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	
			Me siento realmente útil con la labor que realizo.	
			Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
			El ambiente donde se trabaja es agradable.	
			Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	
			La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
	Políticas Administrativas	Maltrato Explotación No reconocimiento de horas extras	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	
			Me disgusta mi horario.	
			Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	
			Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.	
			Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
	Factores intrínsecos Relaciones	Relación con los compañeros Solidaridad	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				

	sociales	Ambiente laboral	El horario de trabajo me resulta incómodo.
			La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
	Desarrollo personal	Labor reconocida	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
			Logros
		Realización personal	La relación que tengo con mis superiores es cordial.
			El ambiente donde laboro es incómodo.
			Mi trabajo me hace sentir realizado
			Me gusta el trabajo que realizo.
	Desarrollo de Tareas	Horario de trabajo	No me siento a gusto con mi jefe.
		Cumplimiento de tareas	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
		Calidad trabajo	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
		Resultados del trabajo	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
			Me siento complacido con la actividad que realizo
			Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

**SATISFACCIÓN LABORAL
CUESTIONARIO**

Objetivo: Medir la Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – Huancayo

Instrucciones: Lic. reciba un cordial y afectuoso saludo, solicitando su colaboración y apoyo en la presente investigación al responder con veracidad cada pregunta en el casillero que considere necesario. Toda información solicitada será confidencial y anónima. Se agradece su participación.

- Nunca 1
- Algunas veces 2
- Siempre 3

	Items	1	2	3
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.			
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.			
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.			
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.			
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			
6	Mi jefe es comprensivo.			
7	Me siento mal con lo que percibo.			
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.			
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.			
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.			
14	Siento que el sueldo que percibo es			

	bastante aceptable.			
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.			
17	Me disgusta mi horario.			
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.			
19	Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.			
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.			
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.			
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.			
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
26	Mi trabajo me aburre.			
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			
28	El ambiente donde laboro es incómodo.			
29	Mi trabajo me hace sentir realizado			
30	Me gusta el trabajo que realizo.			
31	No me siento a gusto con mi jefe.			
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.			
34	Haciendo mi trabajo me siento bien			

	conmigo mismo.			
35	Me siento complacido con la actividad que realizo			
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			

Anexo N°04: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Algunas Veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente Comodidad	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.				X		X		X		X		
			La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.				X		X		X		X		
			El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.				X		X		X		X		
			Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.				X		X		X		X		
			La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				X		X		X		X		
	Beneficios	Remuneración	Mi jefe es comprensivo.				X		X		X		X		

	laborales y remunerativos	económica Reconocimiento	Me siento mal con lo que percibo.				X		X		X		X		
			Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.				X		X		X		X		
			Me agrada trabajar con mis compañeros.				X		X		X		X		
	Relaciones con la autoridad	Relación con el jefe Maltrato Comunicación vertical	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.				X		X		X		X		
			Me siento realmente útil con la labor que realizo.				X		X		X		X		
			Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				X		X		X		X		
			El ambiente donde se trabaja es agradable.				X		X		X		X		
			Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.				X		X		X		X		
			La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				X		X		X		X		
	Políticas Administrativas	Maltrato Explotación No reconocimiento de horas extras	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.				X		X		X		X		
Me disgusta mi horario.						X		X		X		X			
Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.						X		X		X		X			
Las tareas que realizo, las percibo como algo sin importancia.						X		X		X		X			
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						X		X		X		X			
Factores		Relación con los	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.				X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Ficha de registro de la calidad de registro

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A: Registro de las historias clínicas

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MOISES HUAMANCAJA ESPINOZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Deficiente	Regular	Bueno
		



FIRMA DEL EVALUADOR

**Anexo N°05: Constancia emitida por la institución que acredita la
realización del estudio**

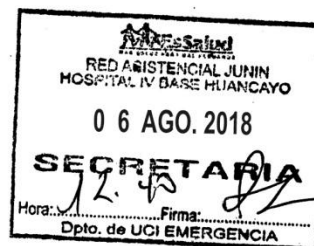


"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 566 -UCID -GRAJ-ESSALUD-2018

Huancayo, 01 de Agosto del 2018

SEÑOR:
DR. PEDRO LAGOS POMA.
JEFE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALÉ.
ESSALUD
PRESENTE:



REF : CARTA N° 322-H- IV- HYO- GRAJ- ESSALUD- 2018

ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACION.

De mi especial consideración:

Por la presente, me dirijo a su Despacho para saludarlo cordialmente y a su vez solicitarle brindar las facilidades para el desarrollo del trabajo de investigación titulado "SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE DE HUANCAYO 2018", el cual cuenta con la aprobación del Comité de Investigación, según documento de la referencia.

Agradeciendo la atención a la presente, es propicia la ocasión para expresarle mi especial consideración y estima.

Atentamente,


JLSLL
Jefe del Servicio de Investigación y Docencia
HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALÉ
HUANCAYO

JLSLL.
c.c. Arch./
NIT: 1302- 2018- 4685.

Anexo N°06: Base de datos

BASE DE DATOS GENERAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36							
1	1	3	2	3	1	10	2	3	3	3	11	1	1	2	3	2	2	11	2	3	2	1	2	10	3	1	1	2	7	2	2	2	1	1	1	9	2	1	2	3	2	3	13
2	1	2	3	2	2	10	2	1	2	1	6	3	2	2	2	1	3	13	2	2	1	2	2	9	3	2	2	2	9	2	3	2	1	1	1	10	2	2	2	2	3	3	14
3	1	2	3	2	3	11	3	2	2	2	9	1	3	2	1	1	2	10	1	1	1	1	2	6	1	2	3	1	7	2	2	1	1	1	1	8	1	1	3	2	2	1	10
4	3	2	3	2	1	11	1	1	2	1	5	2	1	1	2	3	2	11	1	1	1	1	2	6	3	2	3	2	10	2	2	2	3	2	1	12	1	1	1	2	3	1	9
5	1	2	1	2	3	9	3	2	2	2	9	3	3	2	2	2	1	13	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	3	2	2	1	2	12	2	1	1	3	3	2	12
6	2	3	2	1	1	9	2	3	2	2	9	1	2	2	1	1	2	9	3	2	1	3	3	12	2	3	3	2	10	2	2	1	1	1	3	10	2	2	2	1	2	3	12
7	1	2	2	1	1	7	1	2	3	1	7	1	2	3	2	2	2	12	2	1	2	1	2	8	3	1	2	3	9	2	3	2	2	1	1	11	2	3	1	1	2	1	10
8	2	1	3	2	3	11	2	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	8	1	1	3	2	2	9	1	1	1	2	5	3	1	1	1	1	2	9	2	1	2	2	3	2	12
9	3	1	3	2	3	12	3	2	2	2	9	2	2	3	1	1	2	11	2	1	1	2	3	9	1	1	2	2	6	2	2	3	1	1	3	12	2	3	1	3	2	1	12
10	2	3	1	2	1	9	2	3	2	3	10	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	3	3	10	2	2	2	2	8	3	2	2	1	2	3	13	2	3	2	2	2	1	12
11	2	1	2	1	1	7	3	2	3	3	11	2	2	2	2	3	3	14	1	3	3	3	3	13	2	3	3	2	10	2	3	3	3	2	2	15	3	3	3	2	3	3	17
12	3	2	2	1	3	11	2	2	1	2	7	3	3	2	3	1	1	13	2	1	2	1	1	7	2	3	2	2	9	2	1	1	3	3	2	12	3	3	2	2	2	1	13
13	2	2	1	2	2	9	1	1	1	2	5	1	2	3	3	2	2	13	1	1	2	2	1	7	2	3	3	2	10	1	1	1	1	2	3	9	1	2	3	2	3	1	12
14	1	2	2	2	3	10	1	1	1	2	5	3	2	1	2	3	3	14	1	1	2	2	2	8	1	3	1	1	6	2	3	2	2	2	1	12	3	2	3	1	1	1	11
15	3	3	1	3	2	12	3	1	2	2	8	2	1	1	1	2	2	9	3	1	1	2	1	8	2	1	3	2	8	2	3	2	1	1	1	10	2	3	3	2	2	1	13
16	2	1	1	2	3	9	2	2	2	2	8	3	1	1	1	3	1	10	2	1	2	3	2	10	2	2	1	3	8	2	1	2	1	1	2	9	2	2	1	1	1	2	9
17	2	2	1	2	3	10	2	3	3	3	11	3	2	2	1	2	1	11	2	2	1	1	1	7	2	1	2	1	6	1	2	1	3	2	3	12	1	2	2	2	3	1	11
18	1	1	2	1	1	6	1	2	3	1	7	2	3	2	2	2	1	12	2	3	1	3	2	11	2	2	3	3	10	2	1	1	2	3	2	11	2	2	3	2	3	2	14
19	1	2	3	1	1	8	2	2	2	1	7	2	1	2	3	3	2	13	1	1	1	2	3	8	2	2	1	2	7	2	2	1	2	3	2	12	3	3	1	1	1	1	10
20	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	2	1	2	1	11	2	3	2	1	2	10	3	1	1	2	7	3	3	2	1	1	1	11	2	1	3	2	3	2	13
21	1	2	1	2	3	9	1	2	2	2	7	1	3	2	3	1	2	12	2	2	1	2	1	8	1	2	1	2	6	2	1	1	2	3	2	11	2	2	2	2	2	1	11
22	3	2	3	3	3	14	2	2	2	1	7	1	2	3	2	2	3	13	2	3	1	3	2	11	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	1	13	1	1	2	3	1	1	9
23	1	2	2	1	1	7	1	2	3	2	8	1	2	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	3	2	3	3	3	1	15	3	3	3	2	2	3	16

24	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	9	2	1	1	1	2	2	9	2	1	1	1	2	7	3	3	2	2	10	2	1	2	3	3	2	13	2	2	2	3	2	2	13	7
25	1	2	3	1	2	9	3	2	3	3	11	1	2	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	1	2	3	3	9	2	2	1	1	1	2	9	3	1	2	2	1	1	10	7
26	2	1	1	1	2	7	1	2	1	2	6	3	3	2	2	2	3	15	2	3	3	1	1	10	1	2	1	2	6	3	3	1	1	1	2	11	3	2	2	2	1	1	11	6
27	3	1	1	1	2	8	2	3	2	1	8	1	2	3	2	2	1	11	2	1	2	1	1	7	1	2	3	2	8	1	3	2	2	1	2	11	3	3	2	1	1	1	11	6
28	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6	1	1	2	3	1	1	9	2	3	1	3	1	10	2	2	2	1	7	1	2	3	2	2	1	11	3	1	1	2	3	2	12	6
29	2	2	1	1	1	7	2	1	3	2	8	3	2	1	1	2	1	10	3	2	2	2	2	11	1	1	1	2	5	1	2	3	2	1	2	11	2	2	3	2	2	1	12	6
30	2	3	1	1	1	8	3	1	3	2	9	3	3	2	2	2	2	14	1	1	2	2	3	9	1	1	1	2	5	3	2	1	2	3	1	12	2	2	2	1	1	1	9	6
31	3	3	2	2	1	11	2	3	1	2	8	1	2	3	2	3	1	12	1	2	2	3	2	10	3	1	2	2	8	2	1	1	3	2	2	11	2	3	1	1	2	1	10	7
32	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	7	3	2	2	1	3	2	13	1	2	3	2	3	11	2	2	2	2	8	3	1	1	3	2	3	13	3	2	2	3	2	2	14	7
33	3	3	1	3	2	12	3	1	2	2	8	2	1	1	1	1	2	8	2	1	1	2	3	9	2	3	3	3	11	3	2	2	1	1	2	11	3	3	2	2	3	1	14	7
34	2	1	1	2	3	9	2	2	2	3	9	1	1	1	2	1	2	8	2	1	1	1	1	6	1	2	3	1	7	2	3	2	1	2	1	11	3	2	3	1	3	2	14	6
35	2	2	3	2	3	12	2	3	3	2	10	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	2	3	3	2	3	3	16	2	2	3	2	3	2	14	9

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

Prueba piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	
2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	
3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	
4	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	
5	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2
6	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
7	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
8	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	
9	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
10	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	
Varianza	0.25	0.6	0.2	0.3	0.6	0.4	0.2	0.4	0.2	0.3	0.4	0.4	0.2	0.2	0.7	0.1	0.5	0.2	0.2	0.4	0.1	0.3	0.2	0.4	0.4	0.2	0.4	0.5	0.2	0.2	0.3	0.6	0.2	0.3	0.2		
suma Var.	11.5																																				
Var. Total	35.6																																				