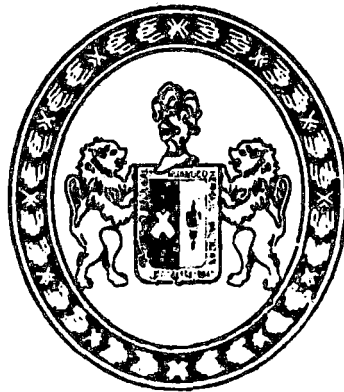


UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL EDGARDO REBAGGLIATI MARTINS AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

TESISTAS:

Lic.Enf. Natalia Gladys CHAVEZ CHACON

Lic.Enf. María Elena PEREZ LEON

Lic.Enf. Gladys Socorro VALDEZ CARRASCO

ASESORA: Dra. Nancy VERAMENDI VILLAVICENCIOS

HUÁNUCO - PERÚ
2015



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU



FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Universitaria Nº 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 58-1076

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los diecisiete días del mes de setiembre de 2015, siendo las dieciocho horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes de la Facultad de Enfermería – aula 204 de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0489-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS AÑO 2015**, de la Licenciada en Enfermería: **Natalia Gladys CHAVEZ CHACON**.

El Jurado Calificador está integrada por las siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Mg. Gladys Herrera Alania | ACCESITARIA |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: *Aprobada*..... por *Unanimitad* con el calificativo cuantitativo de *16*..... y cualitativo de *Buena*....., quedando *APTO*..... para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

Enit Villar
SECRETARIO (A)

Marina Llanos
VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
Buena (14, 15, 16)
Muy Buena (17, 18)
Excelente (19, 20)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los diecisiete días del mes de setiembre de 2015, siendo las dieciocho horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes de la Facultad de Enfermería – aula 204 de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0489-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS AÑO 2015**, de la Licenciada en Enfermería: **María Elena PEREZ LEON**.

El Jurado Calificador está integrada por las siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Mg. Gladys Herrera Alania | ACCESITARIA |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: **Aprobado**..... por **Unanimidad**....., con el calificativo cuantitativo de**16**..... y cualitativo de**Buena**....., quedando **...APTO...** para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

.....
R. Ramírez
PRESIDENTE (A)

.....
[Firma]
SECRETARIO (A)

.....
[Firma]
VOCAL



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
HUANUCO PERU



FACULTAD DE ENFERMERIA

Av. Universitaria Nº 601 - 607 Pabellón 3, 2do.Piso-Cayhuayna -Teléfono 59-1076

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los diecisiete días del mes de setiembre de 2015, siendo las dieciocho horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en los ambientes de la Facultad de Enfermería - aula 204 de la UNHEVAL, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución Nº 0489-2015-UNHEVAL-D-FEN, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS AÑO 2015**, de la Licenciada en Enfermería: **Gladys Socorro VALDEZ CARRASCO**.

El Jurado Calificador está integrada por las siguientes docentes:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------|
| • Dra. Rosalinda Ramírez Montaldo | PRESIDENTA |
| • Dra. Enit Villar Carbajal | SECRETARIA |
| • Dra. Marina Llanos Melgarejo | VOCAL |
| • Mg. Gladys Herrera Alania | ACCESITARIA |

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: *Aprobado..... por Unanimidad..*, con el calificativo cuantitativo de *.....16.....* y cualitativo de *...Bueno.....*, quedando *...A.P.T.O.....* para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**.

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

R. Ramírez

PRESIDENTE (A)

[Firma]

SECRETARIO (A)

[Firma]

VOCAL

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)

DEDICATORIA

A Dios, por su infinita bondad por darnos la vida, y una luz al final del camino.

A nuestros profesores quienes son nuestros guías en nuestro aprendizaje y participe activo en nuestro

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, por acogernos en sus aulas y hacer posible nuestra anhelada especialización profesional.

También expresamos nuestro agradecimiento a la Dirección del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, especialmente al Servicio de Emergencia, por darnos el permiso y las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

RESUMEN

El presente estudio: nivel de satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital “Edgardo Rebagliati Martins” Lima, cuyo objetivo general es: Determinar el nivel de satisfacción del Profesional de Enfermería en el servicio de emergencia general adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

El propósito del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero.

SUMMARY

This study: professional satisfaction level of nursing staff Emergency Hospital "Edgardo Rebagliati Martins" Lima, whose overall objective is: To determine the level of satisfaction of the nurse in the emergency service of general adult Rebagliati Martins Hospital Edgardo .

The purpose of this study is aimed at providing updated and relevant scientific knowledge to the institution that will serve as a basis for planning preventive activities against work stress and the formulation of strategies to control labor factors related to the appearance of it, strengthening and capacity confronts the nursing professional who, due to the nature, responsibility and complexity of its work, where intimate and emotional contact with other human beings involved, is likely to go through this state of tension, thereby improving way link nurse - patient, thus raising the quality of care provided and above all seeking a better quality of working life of nurses.

ÍNDICE**CAPÍTULO I****1. MARCO TEÓRICO**

| | |
|--------------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del Problema | 9 |
| 1.2. Formulación del Problema | 11 |
| 1.3. Objetivos | 12 |
| 1.4. Hipótesis | 12 |
| 1.5. Variables | 12 |
| 1.6. Operacionalización de Variables | 12 |
| 1.7. Justificación del Problema | 13 |
| 1.8. Viabilidad | 13 |
| 1.9. Limitaciones | 14 |

CAPÍTULO II**2. MARCO METODOLÓGICO**

| | |
|--|----|
| 2.1 Antecedentes del Estudio | 15 |
| 2.2 Bases Teóricas | 20 |
| 2.2.1. Definiciones Conceptuales | 20 |
| 2.3 Ámbito de estudio | 27 |
| 2.4 Tipo de Investigación | 29 |
| 2.5 Diseño de Estudio | 31 |
| 2.6 Población Muestral | 32 |
| 2.7 Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos | 32 |

| | |
|----------------------------|----|
| 2.8 Procesamiento de datos | 32 |
|----------------------------|----|

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 3.1 Análisis de Fiabilidad de la Encuesta | 33 |
|---|----|

| | |
|-------------------------------|----|
| 3.2 Resultados de la Encuesta | 34 |
|-------------------------------|----|

| | |
|-------------------------|----|
| 3.3 Prueba de hipótesis | 65 |
|-------------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| 3.4 Discusión | 68 |
|---------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| Conclusiones | 74 |
|---------------------|----|

| | |
|------------------------|----|
| Recomendaciones | 76 |
|------------------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| Bibliografía | 79 |
|---------------------|----|

INTRODUCCIÓN

Las enfermeras debido a las características de su trabajo enfrentan situaciones que le pueden generar inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario.

El presente estudio: nivel de satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital “Edgardo Rebagliati Martins” Lima, cuyo objetivo general es: Determinar el nivel de satisfacción del Profesional de Enfermería en el servicio de emergencia general adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

El propósito del presente estudio está orientado a brindar conocimiento científico actualizado y relevante a la institución que le sirva de base para planificar actividades preventivas contra el estrés laboral y la formulación de estrategias destinadas a controlar los factores laborales relacionados a la aparición de la misma, fortaleciendo así la capacidad de afronte del profesional de Enfermería, quien, debido a la naturaleza, responsabilidad y complejidad de su labor, donde se involucra el contacto íntimo y emocional con otros seres humanos, es susceptible de atravesar por este estado de tensión, mejorando de esta manera el vínculo enfermero – paciente, elevando así la calidad de la atención que brinda y sobre todo procurando una mayor calidad de vida laboral del enfermero.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati CABEZA DE RED de ESSALUD por la calidad de alta resolución; considerado por MINSA en el NIVEL III-1 laboran 105 enfermeras, 67 técnicos de enfermería. El 90% de las enfermeras realizan su trabajo la modalidad integral por paciente y 10 % la modalidad funcional incluyendo en este porcentaje a las enfermeras con cargo administrativo.

Desde 1958 tiene una capacidad planificada para la sala de observación de 24 camas (SO A). Por la demanda de pacientes en esta sala se hospitalizan 40 pacientes. Con el avance del tiempo y en el afán de prestar una mejor atención al paciente se crearon nuevas unidades de observación UCE ,UDT, pero la demanda de pacientes cada vez mayor , han hecho que se vayan acondicionando salas de observación (B, C, D, H) EN ESPACIOS QUE NO CUENTAN CON LAS DEBIDAS condiciones requeridas para tal fin ejemplo: BIOSEGURIDAD.

Cuenta con 04 grandes tópicos de resolución.

TMA que afronta una demanda promedio de 400 pacientes diarios

TCA que afronta una demanda de 60 pacientes diarios

TST que afronta un promedio de 20 pacientes diarios

TTA que afronta un promedio de 50 pacientes diarios

TAL (actualmente sin producción, No tiene espacio físico)

La dotación de insumos fungibles y no fungibles es semanal y planificada para un promedio de 100 pacientes teniendo la factibilidad de solicitar incremento de material; pero en muchas ocasiones almacén central no cumple con el requerimiento por no contar con los insumos.

La ropa para pacientes se solicita según la necesidad. Necesidad que no logra ser satisfecha, porque no hay disponibilidad de las prendas. No se cumple con los 4 criterios establecidos (un juego de ropa en uso, ropa limpia, en lavandería. Ropa sucia; por paciente.

De todo lo mencionado podemos deducir que el clima laboral esta afectado por:

1. La infraestructura es improvisada (salas de observación CDH)
2. La falta de insumos, material y equipos, es lógico que lo planificado para 100 pacientes, esto resulta ser un 50% de la demanda real de pacientes, este déficit hace que continuamente se busque soluciones de momento. Como compra por recursos propios (caja chica) Igualmente esto sucede con los medicamentos.
3. La elevada demanda de pacientes condiciona el retardo en los diferentes procesos ya sena propios de la atención de enfermería como la de ayuda al diagnóstico: laboratorio, RX, TAC, ECOGRAFIAS etc.
4. La existencia de quejas de pacientes canalizadas a través del departamento de enfermería sean estos fundados e infundados traen consigo una carga emocional negativa y elevado stress en el personal.
5. El ausentismo laboral por diversos motivos: cambios de turno sin reemplazo, permisos, comisiones y licencias Descansos Médicos, así como las faltas del personal programado por horario, así como del

personal de horas extras, provocan altos niveles de stress e insatisfacción ya que generalmente no son remplazados. originando sobrecarga de trabajo, rompiéndose los esquemas o plantillas de N° de pacientes por enfermera establecido para la atención integral del paciente.

6. El flujo de pacientes en emergencia excede muchas veces a la capacidad de las áreas acondicionadas, congestionando por completo la planta física con pacientes que quedan en observación ubicada en áreas inapropiadas (HOLL, PASADIZOS), ocasionando un alto nivel de HACINAMIENTO. provocando la INSATISFACCION DEL USUARIO y familiares que les toca vivir esta situación, expresando su malestar específicamente a la enfermera/o asistencial.

Estos factores aunados a la diversidad de caracteres y personalidad de un grupo de trabajo tan numeroso, así como la escasa o casi nula estrategia de motivación y reconocimiento laboral en el servicio constituyen un clima laboral poco favorable.

En este trabajo investigaremos en que medida esta afectado el nivel de satisfacción del usuario interno, en este caso la enfermera/o del Servicio de Emergencia Hospital Nacional ERM.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA:

Cuál es el nivel de satisfacción del profesional de enfermería, del servicio de Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima 2015?

1.3. OBJETIVOS:

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del Profesional de Enfermería en el servicio de emergencia general adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los niveles de satisfacción según edad, sexo, tiempo de servicio.
- ❖ Determinar el nivel de satisfacción prevalece en el profesional de Enfermería.

1.4. HIPOTESIS:

1.4.1. Hipótesis General

Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

1.5. VARIABLES:

- **Variable**
 - Nivel de satisfacción
 - Identificación de Dimensiones o categorías
 - Alto nivel de satisfacción
 - Bajo nivel de satisfacción

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Propuesta de indicadores.

- Motivación.

- Reconocimientos.
- Condiciones laborales.
- Recursos Humanos: Suficientes Insuficientes.
- Recursos Materiales: Adecuado - Inadecuado.
- Ayuda al Diagnóstico y Reevaluación Médica: Operativo – In operativo.
- Queja de Pacientes Satisfacción del usuario externo: Bueno -Malo.

1.7. JUSTIFICACIÓN:

El personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia adultos está sometido a situaciones de altos niveles de estrés por la demanda excesiva de pacientes, la complejidad de sus patologías la inadecuada planta física y las relaciones interpersonales deterioradas por estas razones es necesario respetar los problemas y determinar la alteración de los factores que intervienen en la satisfacción de elaborar con el propósito de superarlos y lograr un profesional de enfermería que gocé de satisfacción laboral y pueda así brindar una atención oportuna eficaz y sobre todo con calidez humana.

1.8. VIABILIDAD:

El presente estudio es factible y viable porque existe un especial interés en la investigación de este proyecto por parte de los autores, contando con la disponibilidad de tiempo adecuada para llevarlo a cabo. Además se dispone de los recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizar la investigación.

1.9. LIMITACIONES:

No hay ninguna limitación para la realización del presente trabajo de investigación.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Se han realizado diferentes estudios para buscar le grado satisfacción laboral que experimenta cada trabajador que desempeña una labor cotidiana de acuerdo a la profesión elegida. Diferentes trabajos de investigación se han dirigido a buscar como una cultura organizacional que se lleva en cada empresa laboral puede influir sobre la satisfacción laboral.

A lo largo de este siglo los estudios de satisfacción han ido relacionando este tema con diferentes aspectos:

Frank Taylor (1911) asumió que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el sueldo percibido (recompensa); para:

Happock (1930) considera que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción general con la vida y lo relaciona con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con los otros, con el nivel socio económico y con la preparación de la persona para este tipo de trabajo.

Elton Mayo (1945) asegura que la interacción del individuo con el grupo era el determinante mas importante de la satisfacción en el trabajo y lo situó por encima de otros factores que también influyen en la satisfacción, como la seguridad la estima el interés intrínseco por el trabajo y logros.

Maslow en 1954 desarrolla la jerarquía de necesidades humanas donde se incluyen diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación y autorrealización. Un aspecto importante de la teoría de Maslow es considerar que una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento; solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales, otro aspecto importante es que en la medida en que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad aparecen lentamente y paulatinamente necesidades más elevadas: sociales de estima y de autorrealización. Cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades sociales, surgen necesidades de autorrealización, esto significa que las necesidades de estima son complementos de las necesidades sociales en tanto que las de autorrealización lo son de las necesidades de estima. Los niveles más elevados de las necesidades solo surgen cuando los más bajos han sido alcanzados por el individuo. No todos los individuos sienten las necesidades de autorrealización, ni siquiera el nivel de las necesidades de estima, ello es una conquista individual.



Herzberj (1959) desarrollo una teoría de satisfacción en el trabajo basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluye que no todos los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que los otros factores mas elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos. Llego a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de satisfacción profesional”.

Mientras que Maslow sostiene su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior). Herzberj basa

su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior).

Para Herzberj la motivación de las personas depende de dos factores:

➤ **Factores higiénicos**

Son las condiciones que rodea al individuo cuando trabaja; implica condiciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficio social, la política de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades existentes. Cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial duradera. Cuando son precarios producen insatisfacción.

➤ **Factores motivacionales**

Tiene que ver con el contenido del cargo, tareas y deberes; produce un efecto de satisfacción duradera y aumento en la productividad muy por encima de los niveles normales. La motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios provocan la pérdida de satisfacción.

Según **Locke (1976)** la satisfacción laboral es un estado positivo o placentero resultante de la percepción positiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Según **Vroon (1992)** descubrió que las personas autoritarias se muestran relativamente inafectadas por la participación en la toma de decisiones.

La satisfacción laboral se entiende por la actitud positiva que adopta el trabajador frente a los demás y frente a su trabajo cuando ha podido satisfacer sus necesidades fundamentales y ha tenido conciencia de ello.

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

2.2. BASES TEORICAS:

2.2.1. Definiciones conceptuales:

Satisfacción

Está configurada por múltiples componentes y por ocultas reacciones que se establecen entre ellas y como no se sabe bien que es lo que en realidad configura un criterio satisfactorio o insatisfactorio solo se puede conseguir concretar determinados grupos de individuos satisfechos e insatisfechos.

Satisfacción Laboral

Es definida como la actitud general que adopta la persona ante su trabajo, considerando los siguientes elementos tales como:

a) Cumplimiento del deseo:

El empleo de una persona consiste en algo más que las actividades evidentes de manejar papeles, atender a clientes o conducir un camión. Los empleados requieren interacciones con compañeros y jefes, seguir los estándares y las políticas de la organización, cumplir con las normas de rendimiento, vivir en condiciones laborales que suelen distar de lo ideal y otros elementos. Un repaso de la literatura indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son un trabajo que represente un desafío para la mente, las recompensas justas, las condiciones laborales adecuadas y los buenos compañeros de trabajo.

El trabajo que representa un desafío para la mente. Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un desafío importante, producen aburrimiento, pero

el exceso de desafío moderado, la mayor parte de los empleados se sienten complacidos y satisfechos.

b) En cuanto a salarios

Considera las recompensas justas: los empleados quieren sistemas salariales y políticas de ascenso que consideran justas, claras y afines a sus expectativas. Cuando se considera que el sueldo es justo y que tiene fundamento en los requisitos del puesto, la cantidad de conocimientos personales y los estándares salariales de la comunidad, es probable que el resultado sea la satisfacción. Sin embargo, la clave del vínculo entre el sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad absoluta del pago; sino en la imagen de justicia que se perciba.

c) Ascensos

Los ascensos son una oportunidad para el desarrollo personal, el aumento de responsabilidad y una mejor situación social. Así pues las personas que perciben que las decisiones de ascenso son justas y ponderadas tienen más probabilidad de obtener satisfacción en su empleo. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con una productividad obtendrá más reconocimiento verbal, estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

d) Relación con los Compañeros

Las personas obtienen algo más que trabajo, dinero o logros tangibles. En el caso de muchos empleados, el trabajo también satisface la necesidad de interacción social. Por lo tanto, no es raro que el hecho de tener compañeros amigables y solidarios aumente la satisfacción laboral.

La conducta del jefe también es una determinante fundamental de la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta un interés personal por ellos.

Cuando se daba un buen enlace entre la personalidad y la ocupación de empleado, el resultado era un individuo mas satisfecho. Su razonamiento, en esencia es: Las personas cuyo tipo de personalidad es congruente con la vocación elegida descubren que tienen las facultades y la capacidad adecuada para satisfacer las exigencias de su empleo y por consiguiente, tienen más probabilidad de alcanzar el éxito en su trabajo y en razón del éxito tienen más probabilidad de derivar la satisfacción pertinente de su trabajo. Los estudios que se han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más valida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa.

e) Condiciones de Trabajo y Empleo

Es el conjunto de elementos, situaciones que la institución hospitalaria proporciona a la Enfermera asistencial y son: Horario de trabajo y descanso, **Bioxgüinidad**. Recursos para el trabajo, Remuneración Capacitación, Contenido de Trabajo, Participación, Constancia en el empleo, Seguridad social, y Posibilidad de ascensos.

f) La Satisfacción y la Rotación

La satisfacción también guarda una relación relativa con la rotación, pero ésta es más fuerte que la correspondiente al ausentismo. Sin embargo, también en este caso, existen otros factores (como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas en cuanto a otras oportunidades laborales y a la antigüedad en la organización) que limitan mucho la

decisión de abandonar el presente empleo. Las evidencias indican que una importante variable moderadora para la relación entre satisfacción y rotación es el rendimiento del empleado.

Específicamente, el grado de satisfacción pierde pero para prever la rotación del personal que rinde mucho. ¿Por que? Por regla general, la organización se esfuerza bastante por conservar a estos empleados; obtienen aumentos salariales, alabanzas, reconocimientos, oportunidades de ascenso, etc. Cabría decir exactamente lo contrario de las personas que rinden poco. La organización no se esfuerza por conservarlas, incluso se pueden ejercer presiones sutiles para que renuncien. Por tanto, podemos esperar que la satisfacción, sea más probable que estos últimos se queden en la organización porque los reconocimientos, alabanzas y demás recompensas que reciben son un motivo para su permanencia.

Factores que Determinan la Satisfacción Laboral

Estos factores están íntimamente relacionados con las necesidades esenciales, que todo ser humano, tiene derecho a satisfacer y son como a continuación se mencionan: Los factores extrínsecos o también denominados de higiene corporal. Cuando estos factores se relacionan con las necesidades esenciales de ser humano no son otros que aquellos que contribuyen a satisfacer las necesidades del primer segundo y tercer nivel, según niveles de la escala de Maslow. Mientras que los factores intrínsecos o internos se relacionan con necesidades esenciales de cuarto y quinto nivel:

a) Factores extrínsecos:

También denominados de higiene laboral, incluye el sueldo, salarios, beneficios y servicios para los trabajadores, políticas y prácticas de la

institución, ambiente físico, etc. Los cuales influyen considerablemente en lo que los trabajadores perciben como insatisfacciones cuando existe deficiencia de ellos.

- **Organización**

Es la forma como esta conformada la estructura organizacional que ser vertical u horizontal, lo cual determinara el tipo de relación que existe entre los diferentes tipos de personal que labore en dicha institución.

- **Supervisión**

Muchos trabajadores resienten el ritmo de trabajo establecido por los supervisores. A menudo trabajan más arduamente cuando se les libera de tales controles. La supervisión aparte de controlar las actividades de sus supervisores también debería ayudarlos en la solución de sus problemas. Según Agustín Reyes el supervisor es aquel suscita y fomenta actitudes de colaboración ya que siente un profundo respeto por sus colaboradores, a los que estima en su calidad de seres humanas, los dirige a la vez que los ayuda en sus quehaceres.

- **Comunicaciones**

Es el ambiente adecuado que debe reinar entre los componentes o miembros de una institución para que logren trabajar en equipo. Así mismo permite conocer al personal, solucionar sus problemas, orientar y fomentar la coordinación para ejecutar las acciones, fortaleciendo así las relaciones interpersonales positivas lo cual va a llevar al incremento de la productividad.

- **Sueldos y salarios**

Todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y de su familia y dentro de la economía

monetaria en que vivimos, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario). Muchos creen que la parte más importante de la actividad laboral es la retribución monetaria, hasta el punto de que los ingresos monetarios los consideran como un signo distintivo de éxito o fracaso. Claro está que el monto del salario es diferente según el grado de desarrollo del país, de la región y de la misma institución, pero en todos los casos debe procurarse que sea adecuada es decir, que satisfaga las necesidades básicas del trabajador y de su familia: alimentación, vestido, vivienda, salud, educación y esparcimiento.

- **Horario**

El horario es establecido por la institución empleadora; las mismas que pueden ser de tipo rotativo o fijo:

Tipo Rotativo: Este tipo de turno causa tensión en el trabajador (Enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia.

Tipo Fijo: Son turnos que permiten al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole. Así mismo se postula que los horarios extensos de 8 horas producen agotamiento físico y mental.

- **Ambiente laboral o condiciones físicas**

Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, Temperatura adecuada ventilación, bioseguridad, limpieza de maquinarias, equipos instalaciones, edificaciones.

b) Factores intrínsecos

Son factores que permiten satisfacer las necesidades del cuarto y quinto nivel según la clasificación de Maslow con lo cual se logra que el individuo satisfaga necesidades superiores como: autorrealización, auto expresión. Auto actualización, los mismos que generan en el individuo entusiasmo, impulso, motivación hacia el trabajo que desarrollan son factores motivadores que influyen en el desempeño laboral. Así se tienen las principales motivaciones internas.

- **El deseo de prestigio**

Son muchas las que trabajan para encumbrarse y afirmar entre ello y los demás su personalidad. Frecuentemente actitud hacia el trabajo esta relacionado con el estatus. Así los profesionales aspiran tareas directivas de la institución. Por el deseo de prestigio queremos sentirnos capaces, merecedoras de respeto y amor, ser admirados, independientes de los demás.

- **La Competencia White**

Cree en la existencia de un dominio humano fundamental del dominio del medio que es "motivo de competencia". Quien han vencido con éxito muchos obstáculos en el pasado luchan intensamente para confirmar ésta historia de competencia al continuar buscando y venciendo obstáculos en el presente y en el futuro.

- **La Competición**

Los individuos compiten con los demás no solo por los incentivos o cuando están limitados en número sino por la mera satisfacción de ganar. El personal que vence puede ganar posición o prestigio social o experimentar la satisfacción de una necesidad.

- **Incentivos**

La característica principal del ser humano es su voluntad de progresar. El espíritu creador y realizar del hombre es la energía motriz del trabajo humano, sin ella el trabajador se convierte en rutina. Mantener vivo el espíritu de superación y la voluntad de progreso por parte de todo el personal debe ser preocupación principal de la institución empleadora.

Así pues la mejor manera de promover el espíritu de superación inteligente por parte de los trabajadores es un ajusta política de ascensos. Para lo cual debe de existir un sistema de calificación de méritos, que le permita registrar regularmente las capacidades en función de los rendimientos de cada quién y para alentar el impulso de los seres humanos había metas de mayores rendimientos.

Asimismo la institución debe promover incentivos en los cuales los trabajadores puedan ir desarrollando aptitudes superiores actividades tales como curso de capacitación y actividades en las que puedan ejercitar su capacidad de liderazgo con lo cual se lograra que se auto realice.

- **La Vocación**

- Significa una inclinación, cualidad o capacidad personal hacia una actitud determinada, es la principal motivación interna en la satisfacción del trabajo.

2.3.AMBITO DE ESTUDIO:

ESSALUD el vigente Sistema de Seguridad Social en el Perú se basa en la Constitución Política de 1993 que en sus artículos 10º-12º establece el derecho universal de toda persona a la seguridad Social y el libre acceso

de las personas a las Prestaciones de Salud y pensiones en entidades públicas, privadas o mixtas.

El presente estudio se realiza en ESSALUD: Hospital Edgardo Rebagliati Martins en el servicio de emergencia general adultos. Es un Hospital de referencia (**cabeza de red**) por su alta capacidad resolutive que alberga 1500 camas para pacientes Hospitalizados en las diferentes especialidades Médico-quirúrgicas. Existentes en el Perú.

El Servicio de Emergencia Adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins está ubicado en la Zona C hacia el margen derecha del hospital y presta atención Médico – quirúrgica especializada, de urgencias y emergencias las 24 horas del día.

Está distribuido de la siguiente manera:

- Jefatura Médica de Departamento
- Jefatura de Enfermería
- Área de triaje
- Cuenta con un helipuerto, parqueo de ambulancias, parqueo de camillas y silla de ruedas.
- Tópico de Alivio
- Ambiente de informes y relaciones públicas.
- Central telefónica de Emergencia y sistema de radio que enlaza a los diferentes pisos de hospitalización
- Ambiente de servicio social
- Áreas de tópico
- Medicina
- Cirugía

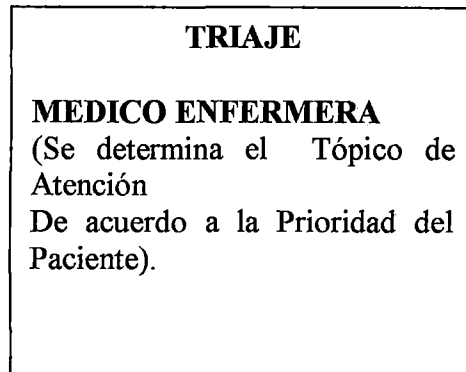
- Traumatología
- Área de sala de observaciones: sala A B C H.
- Área de farmacia
- Almacén de material fungible
- Unidad de dolor torácico
- Unidad crítica de Emergencia
- Unidad de shock trauma
- Sala de star de médicos y enfermeros en el segundo piso.

Y su servicio de Emergencia Adultos afronta una demanda promedio de 400 a 500 pacientes diarios.

Presentamos el camino que sigue el paciente que llega a nuestra emergencia

FLUJOGRAMA DE ATENCION Y DEREIVACION

PACIENTE



SHOCK TRAUMA
(Prioridad I)

TMA
(Prioridad II)

TCA
(Prioridad II)

TTA
(Prioridad II)

T. ALIVIO
(Prioridad III)

UCI G
UCE
SOP
SOB

SOB
PISO
ALTA

SOB
PISO
ALTA

SOP
SOB
PISO
ALTA

TMA
TCA
ALTA

LEYENDA

| | | |
|-------------|------------------|--|
| 2.4. | UCIG | Unidad de Cuidados Intensivos de hospitalización |
| TIP | UCE | Unidad de Cuidados de Emergencia. |
| O | S.O.P | Sala de Operaciones |
| DE | S.O.B. | Sala de Observación de Emergencia |
| INV | TMA | Tópico de Medicina |
| ES | TCA | Tópico de Cirugía |
| TIG | TTA | Tópico de Traumatología |
| ACI | T. Alivio | Tópico de Alivio |
| ÓN | | |

:

Según el análisis y alcance de los resultados pertenecen al método Descriptivo ya que esta dirigido a determinar la situación de las variables a estudiar una muestra.

2.5. DISEÑO:

El diseño a emplear este trabajo de investigación es Descriptivo Simple cuyo diagrama es:



Donde:

M: Es la muestra de estudio.

O: Observación de datos relevantes de dicha población muestral.

2.6. POBLACIÓN MUESTRAL:

La población en la cual realizamos el estudio consta de 104 profesionales enfermeras (os) que trabajan en el servicio de emergencia general adultos del H.E.R.M. de la cual se ha encuestado a 75 enfermeros.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

- **Técnica.**

Encuesta: Nos permitió obtener datos que se acercan a las realidades exactas y confiables para la investigación

- **Instrumento.**

Cuestionario: Elaborado con preguntas de tipos cerradas y abiertas envase a las variables en estudio

2.8. PROCESAMIENTOS DE DATOS:

Se utilizó el Sistema SPSS12:

- Revisión de los Datos.
- Codificación.
- Clasificación.
- Recuento.
- Presentación.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA ENCUESTA

Para determinar el grado de fiabilidad de los ítems de la encuesta realizada a los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, calcularemos el coeficiente de alfa de Crombach.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos (ítems) |
|------------------|--|------------------------|
| .409 | .616 | 30 |

Interpretación:

Obtenemos una fiabilidad de todo el trabajo equivalente a 40.9% lo que indica que nuestro trabajo es consistente, y si realizamos un ajuste basada en elementos tipificados alcanzamos una fiabilidad superior al 61% lo que indica que nuestra investigación nos proporcionará resultados fiables.

3.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

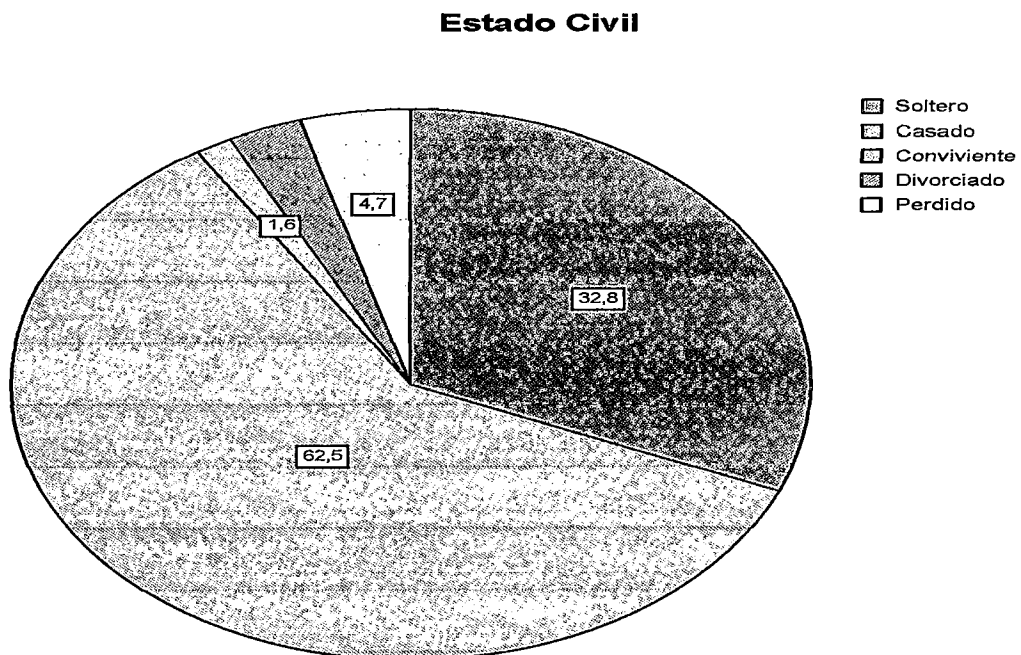
TABLAS Y GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

Tabla N° 01 Estado Civil

| | | Estado Civil | | | |
|----------|-------------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Soltero | 21 | 31.3 | 32.8 | 32.8 |
| | Casado | 40 | 59.7 | 62.5 | 95.3 |
| | Conviviente | 1 | 1.5 | 1.6 | 96.9 |
| | Divorciado | 2 | 3.0 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Fuente: Guía de entrevista

Gráfico N° 01 Estado Civil



El estado civil del personal de enfermería de Emergencia en 62.5 % es casado, teniendo más responsabilidades y actividades propias del hogar.

Tabla N° 02 Cuenta Ud. Con apoyo económico de otras personas?

Fuente:

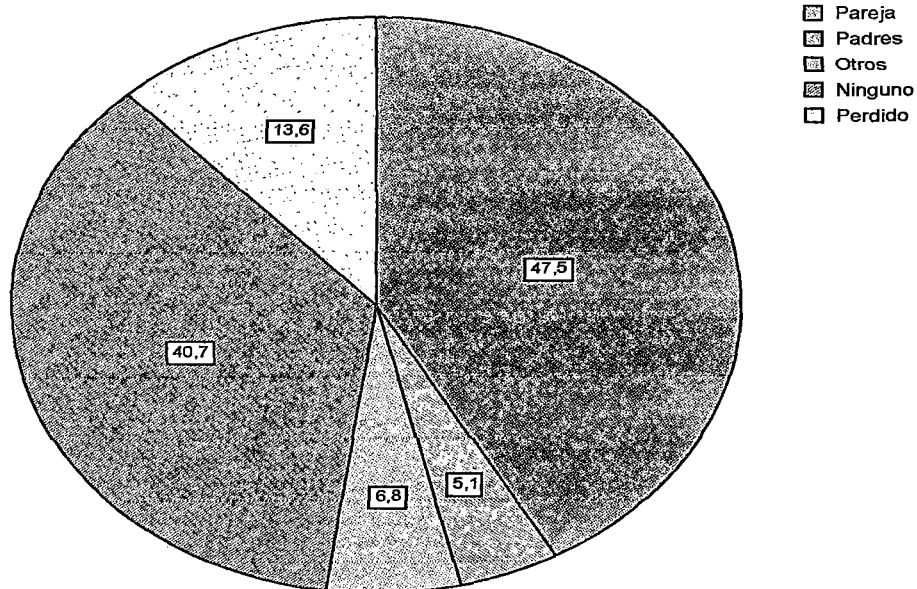
Cuenta Ud. con apoyo económico de Otras personas:

Guía de
entrevista

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Pareja | 28 | 41.8 | 47.5 | 47.5 |
| | Padres | 3 | 4.5 | 5.1 | 52.5 |
| | Otros | 4 | 6.0 | 6.8 | 59.3 |
| | Ninguno | 24 | 35.8 | 40.7 | 100.0 |
| | Total | 59 | 88.1 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 11.9 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 02 Cuenta Ud. Con apoyo económico de otras personas?

Cuenta Ud. con apoyo económico de Otras personas:



En este cuadro se observa que el personal de enfermería en 40.7 % no tiene ningún apoyo económico.

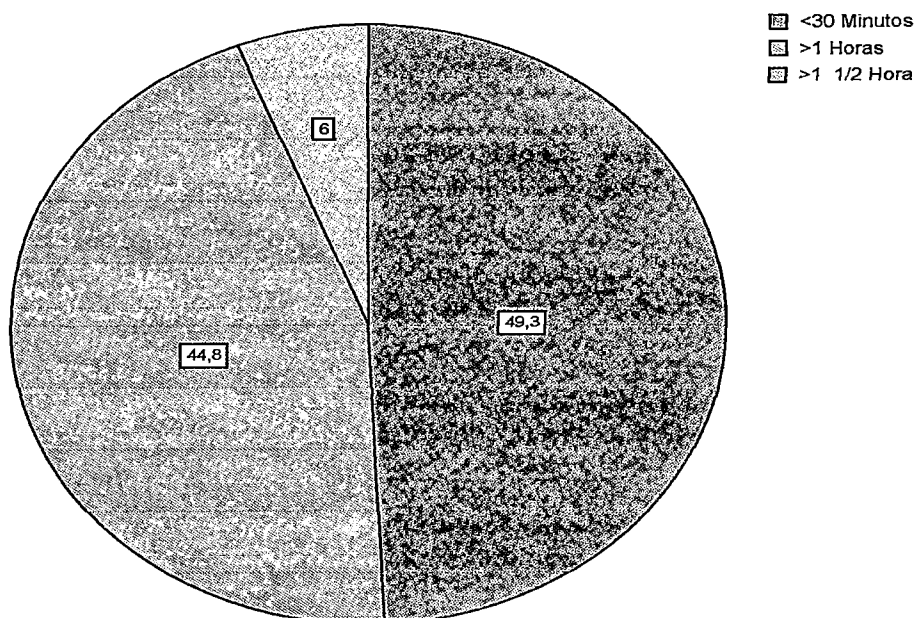
Tabla N° 03 Que tiempo utiliza Ud. En llegar a su centro de trabajo?

Que tiempo utiliza Ud. en llegar a su centro de trabajo:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos <30 Minutos | 33 | 49.3 | 49.3 | 49.3 |
| >1 Horas | 30 | 44.8 | 44.8 | 94.0 |
| >1 1/2 Ho | 4 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 67 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico N° 03 Qué tiempo utiliza Ud. En llegar a su centro de trabajo?

Que tiempo utiliza Ud. en llegar a su centro de trabajo:



En 94% el personal utiliza menos de 1 hora para llegar al centro de trabajo.

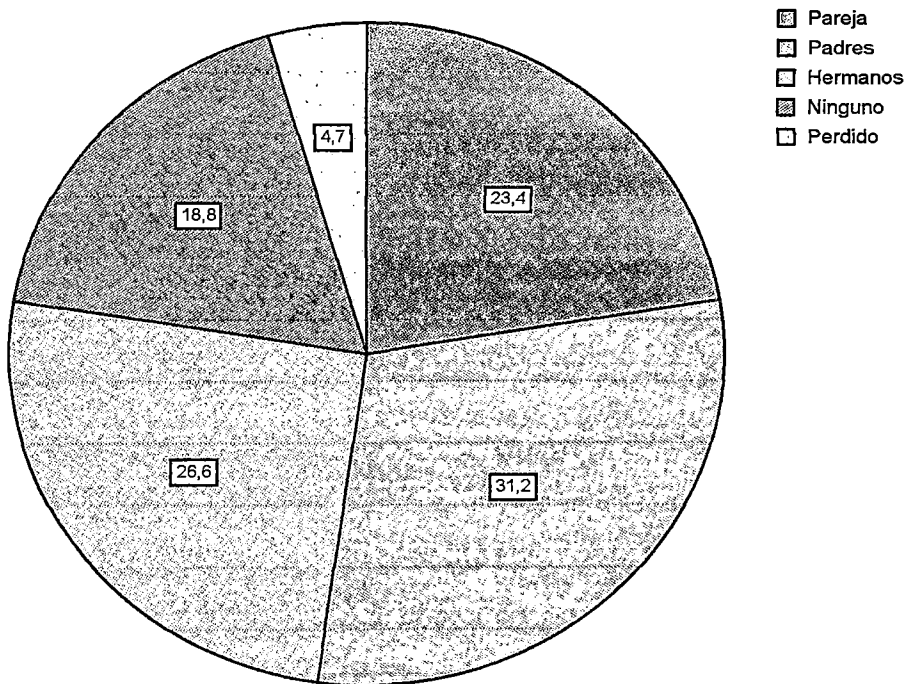
Tabla N° 04 Dependen económicamente de Ud.? Nro. De hijos?

(Carga Familiar): Dependen económicamente de Ud. N° de hijos:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Pareja | 15 | 22.4 | 23.4 | 23.4 |
| | Padres | 20 | 29.9 | 31.3 | 54.7 |
| | Hermanos | 17 | 25.4 | 26.6 | 81.3 |
| | Ninguno | 12 | 17.9 | 18.8 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 04 Dependen económicamente de Ud.? Nro. De hijos?

(Carga Familiar): Dependen económicamente de Ud. N° de hijos:



Se observa que el 77.7% de los enfermeros de Emergencia tienen carga familiar, hijos, padres y hermanos.

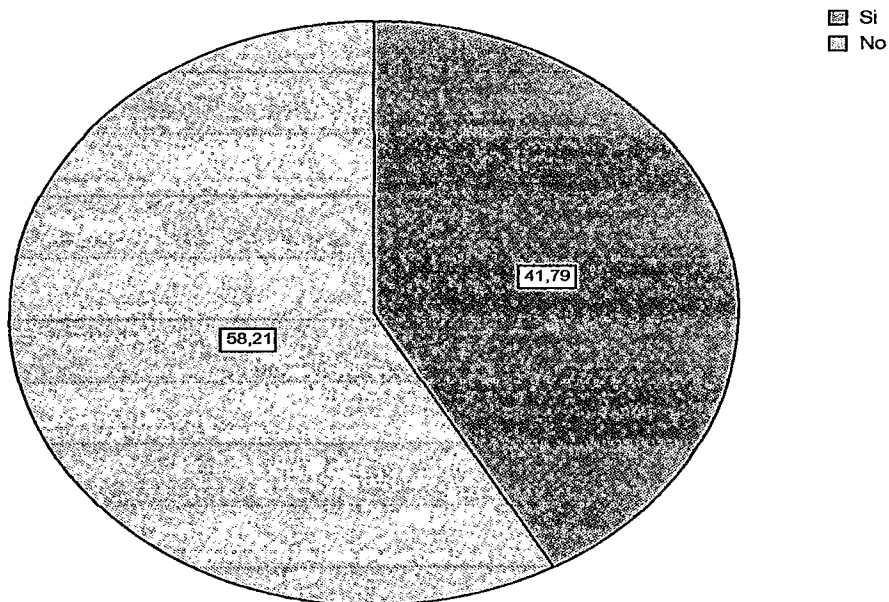
Tabla N° 05 Sus ingresos económicos satisfacen sus necesidades?

Sus ingresos económicos satisfacen sus necesidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 28 | 41.8 | 41.8 | 41.8 |
| | No | 39 | 58.2 | 58.2 | 100.0 |
| Total | | 67 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico N° 05 Sus ingresos económicos satisfacen sus necesidades?

Sus ingresos económicos satisfacen sus necesidades



El personal de Enfermería de Emergencia opina que su remuneración no satisface sus expectativas.

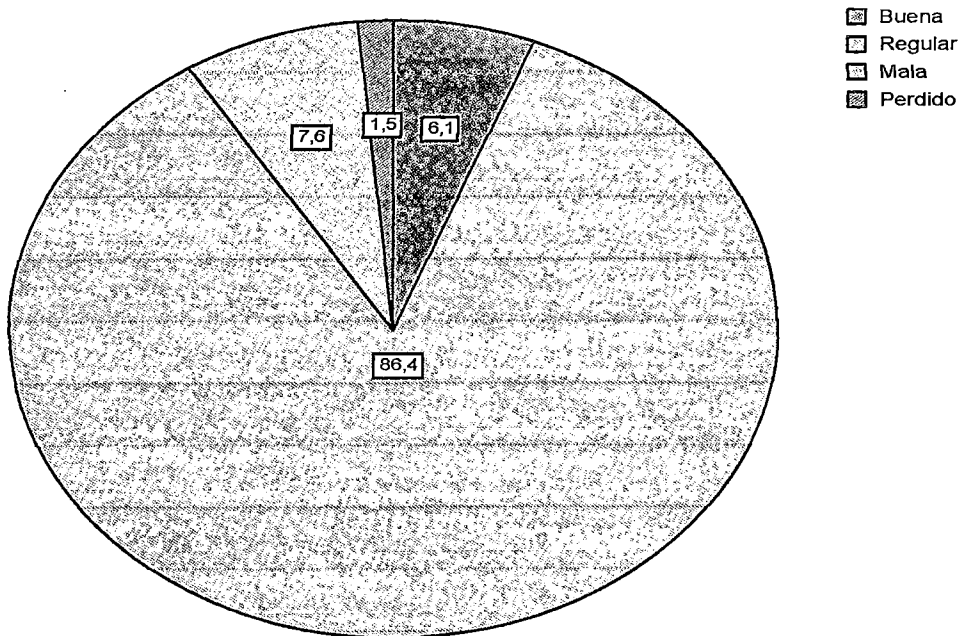
Tabla N° 06 Su remuneración es?

Su Remuneración es:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Buena | 4 | 6.0 | 6.1 | 6.1 |
| | Regular | 57 | 85.1 | 86.4 | 92.4 |
| | Mala | 5 | 7.5 | 7.6 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 06 Su remuneración es?

Su Remuneración es:

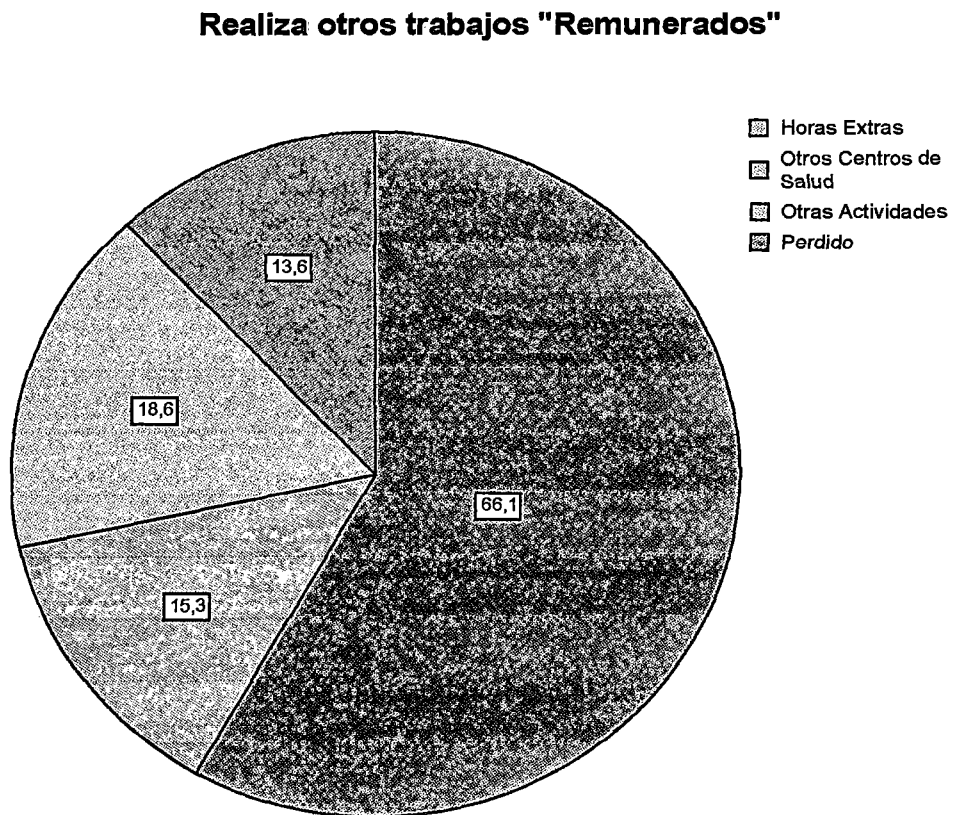


La remuneración del personal de enfermería de Emergencia es regular en un 86.4 %.

Tabla N° 07 Realiza otros trabajos "Remunerados"?

| | | Realiza otros trabajos "Remunerados" | | | |
|----------|------------------------|--------------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Horas Extras | 39 | 58.2 | 66.1 | 66.1 |
| | Otros Centros de Salud | 9 | 13.4 | 15.3 | 81.4 |
| | Otras Actividades | 11 | 16.4 | 18.6 | 100.0 |
| | Total | 59 | 88.1 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 11.9 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 07 Realiza otros trabajos "Remunerados"?



En 66.1% el personal de Enfermería de Emergencia realiza horas extras para satisfacer sus necesidades.

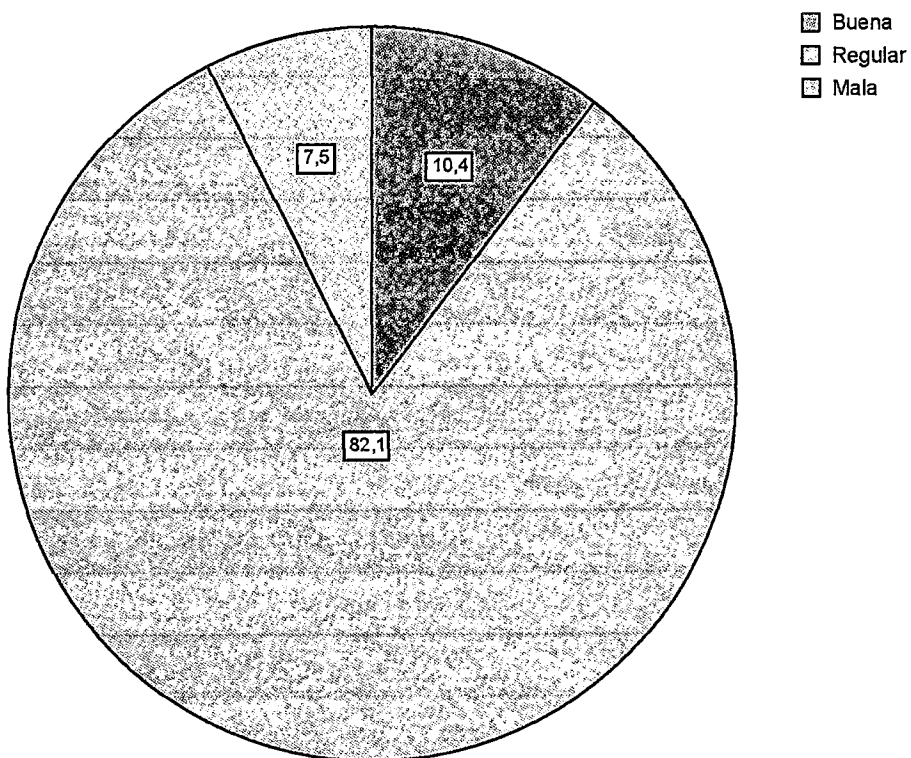
Tabla N° 08 Su remuneración es?

Su Remuneración es:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Buena | 7 | 10.4 | 10.4 | 10.4 |
| | Regular | 55 | 82.1 | 82.1 | 92.5 |
| | Mala | 5 | 7.5 | 7.5 | 100.0 |
| | Total | 67 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico N° 08 Su remuneración es?

Su Remuneración es:



En un 82% el personal considera que su remuneración es regular.

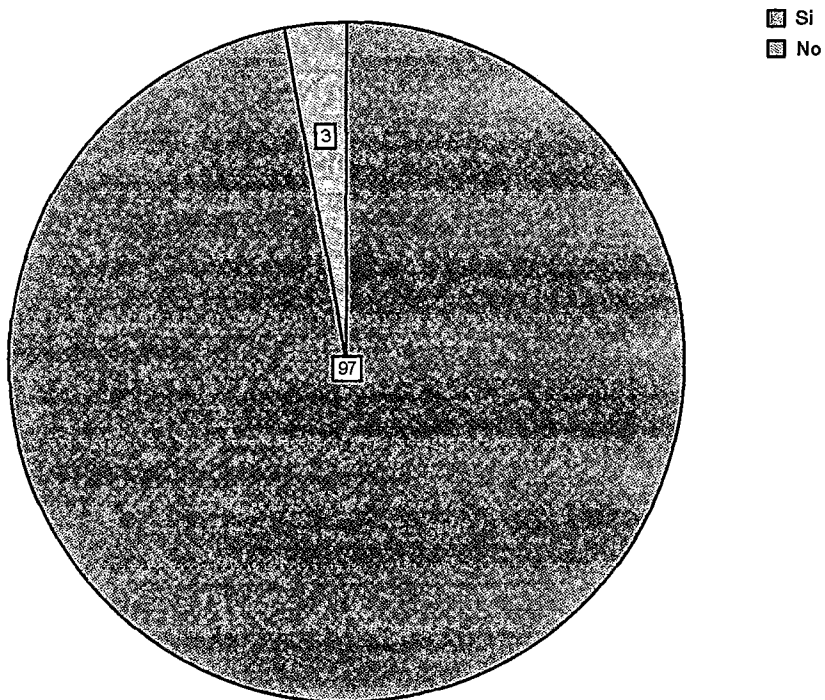
Tabla N° 09 Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 65 | 97.0 | 97.0 | 97.0 |
| | No | 2 | 3.0 | 3.0 | 100.0 |
| | Total | 67 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico N° 9 Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo:



En este gráfico se observa que existe buena comunicación entre los Enfermeros de Emergencia.

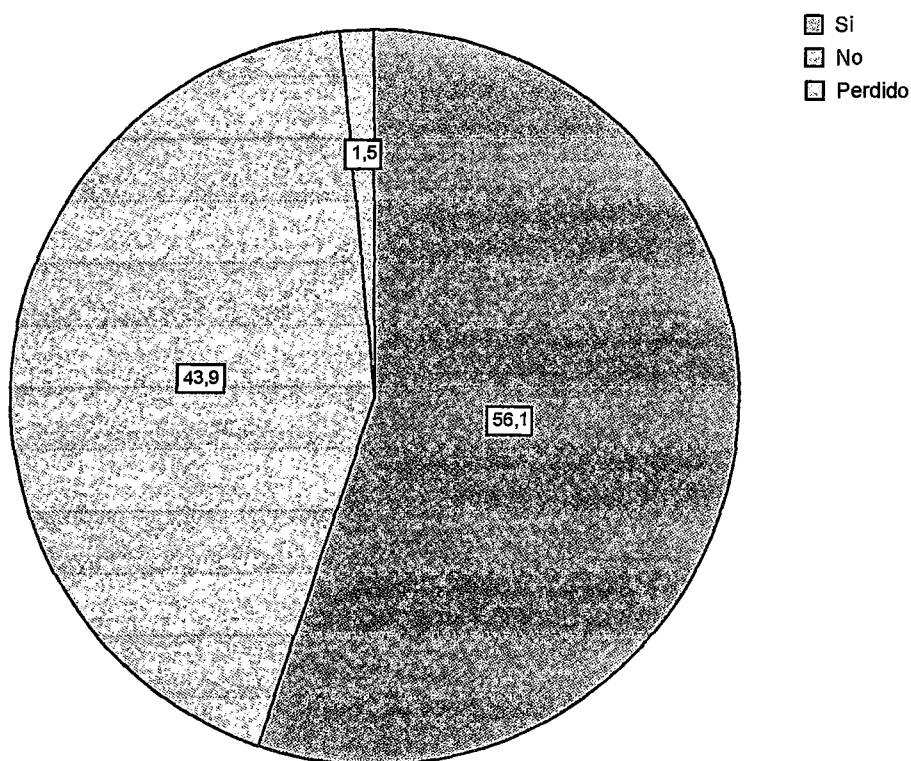
Tabla N° 10 Mantiene comunicación satisfactoria con su jefatura?

Mantiene comunicación satisfactoria con su jefatura:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 37 | 55.2 | 56.1 | 56.1 |
| | No | 29 | 43.3 | 43.9 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 10 Mantiene comunicación satisfactoria con su jefatura?

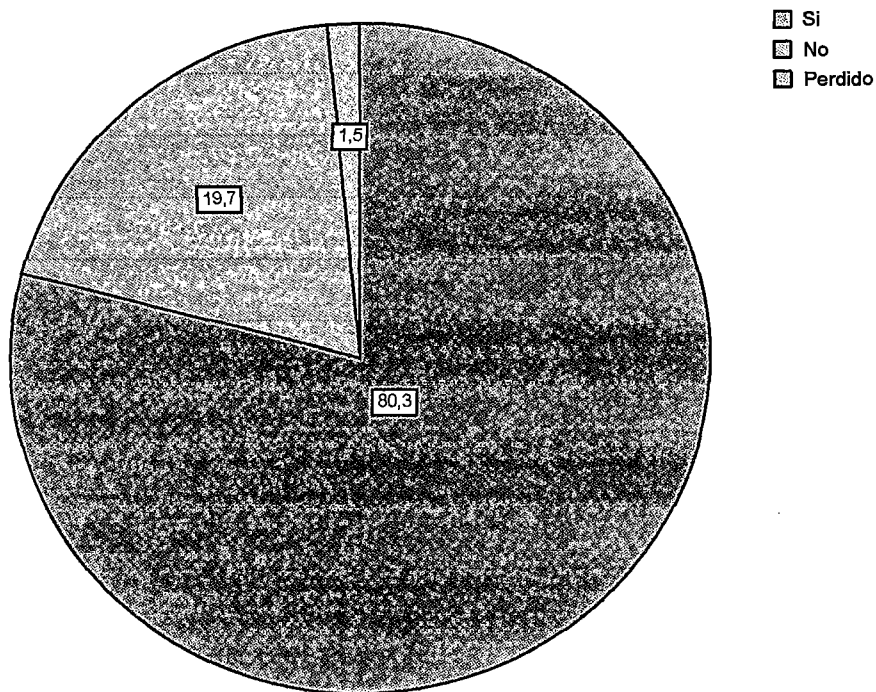
Mantiene comunicación satisfactoria con su jefatura:



La jefatura de Enfermería de Emergencia en un 43.9 % no tiene comunicación satisfactoria con su personal asistencial.

Tabla N° 11 Ud. Aporta sugerencias para mejorar el ambiente laboral?**Ud. aporta sugerencias para mejorar el ambiente laboral:**

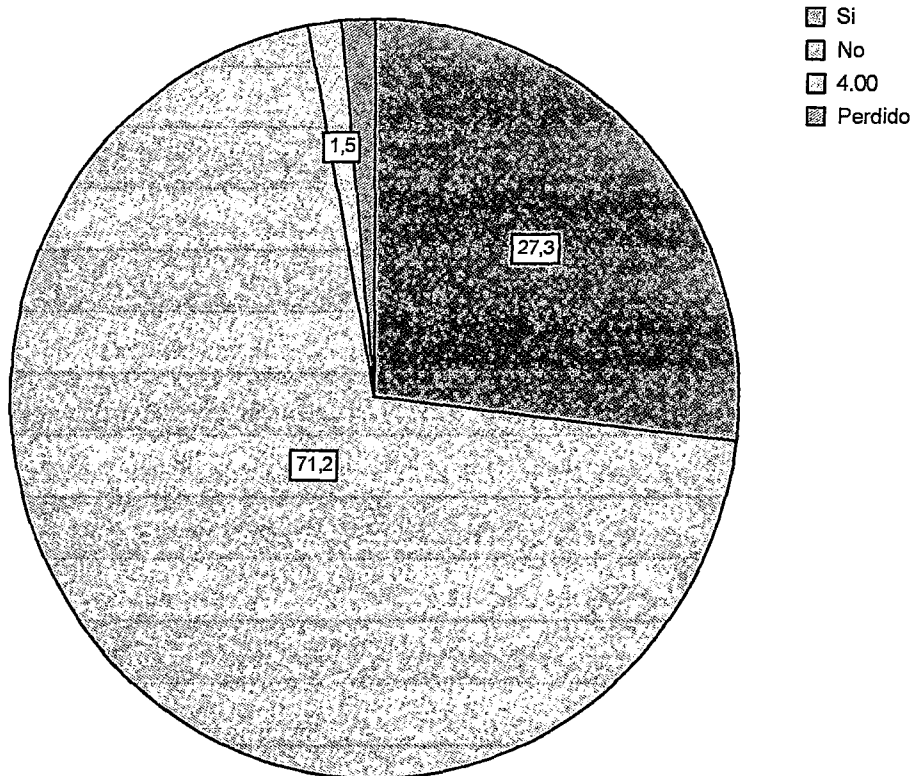
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 53 | 79.1 | 80.3 | 80.3 |
| | No | 13 | 19.4 | 19.7 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 11 Ud. Aporta sugerencias para mejorar el ambiente laboral?**Ud. aporta sugerencias para mejorar el ambiente laboral:**

En el gráfico se observa que el 80.3 % del personal de Enfermería dan sugerencias para mejorar el ambiente laboral.

Gráfico N° 12 Sus sugerencias son aceptadas o consideradas por su jefatura?

Sus sugerencias son aceptadas o consideradas por su jefatura:



Las sugerencias del personal de Enfermería en un 71.2 % no son consideradas por la jefatura de Enfermería de Emergencia.

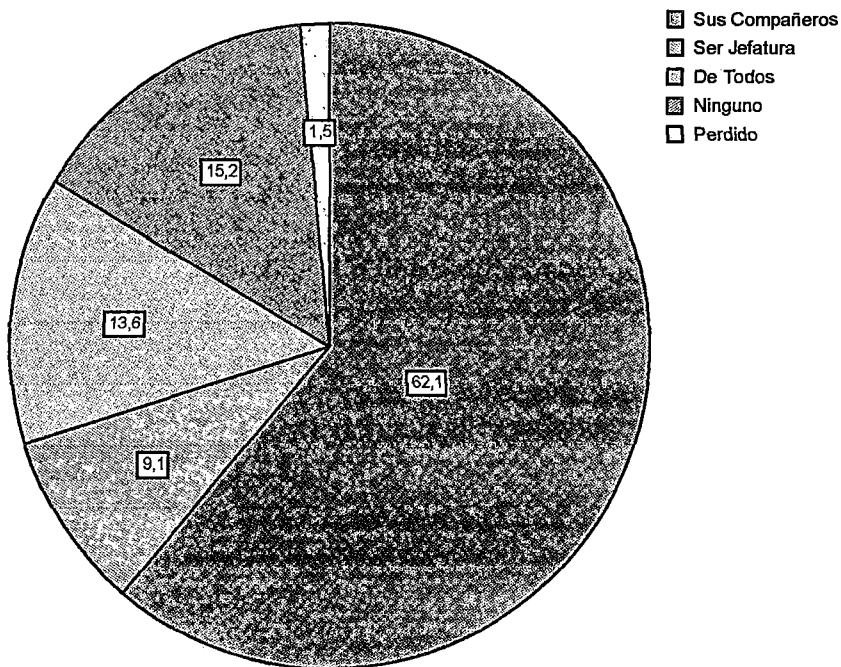
Tabla N° 13 Cuando Ud. Tiene alguna dificultad, recibe apoyo de?

Quando Ud. tiene alguna dificultad - Recibe; apoyo de:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sus Compañeros | 41 | 61.2 | 62.1 | 62.1 |
| | Ser Jefatura | 6 | 9.0 | 9.1 | 71.2 |
| | De Todos | 9 | 13.4 | 13.6 | 84.8 |
| | Ninguno | 10 | 14.9 | 15.2 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 13 Cuando Ud. Tiene alguna dificultad, recibe apoyo de?

Quando Ud. tiene alguna dificultad - Recibe; apoyo de:



En este gráfico se observa que 62 % refiere que hay solidaridad, afecto entre los Enfermeros de Emergencia.

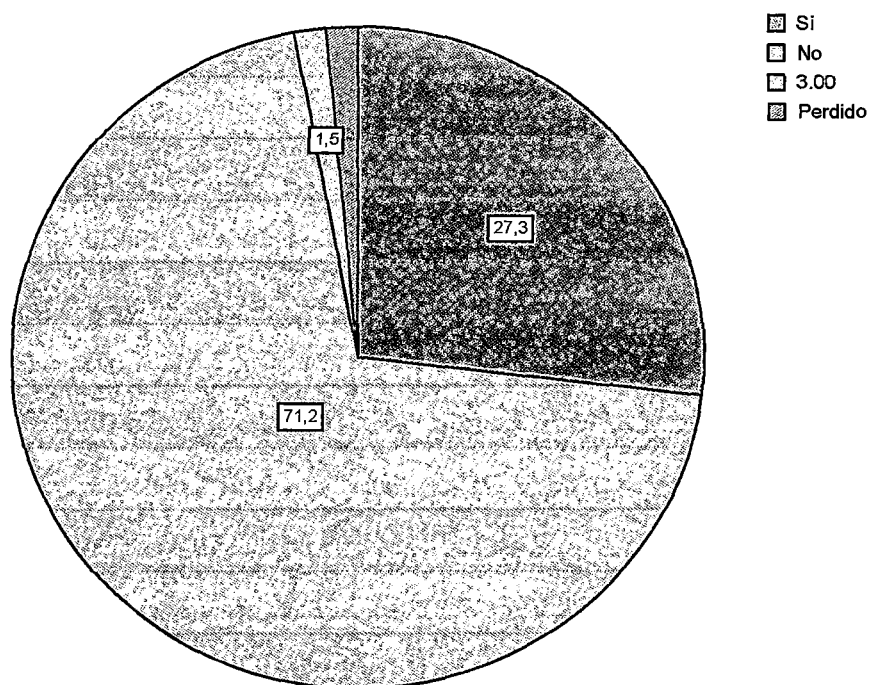
Tabla Nº 14 Ha recibido Ud. Algún tipo de reconocimiento por su labor?

Ha recibido Ud. algún tipo de reconocimiento por su labor:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 18 | 26.9 | 27.3 | 27.3 |
| | No | 47 | 70.1 | 71.2 | 98.5 |
| | 3.00 | 1 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico Nº 14 Ha recibido Ud. Algún tipo de reconocimiento por su labor?

Ha recibido Ud. algún tipo de reconocimiento por su labor:



El 71.2 % del personal de Enfermería de Emergencia refiere no ha recibido ningún reconocimiento por la labor que realiza en Emergencia.

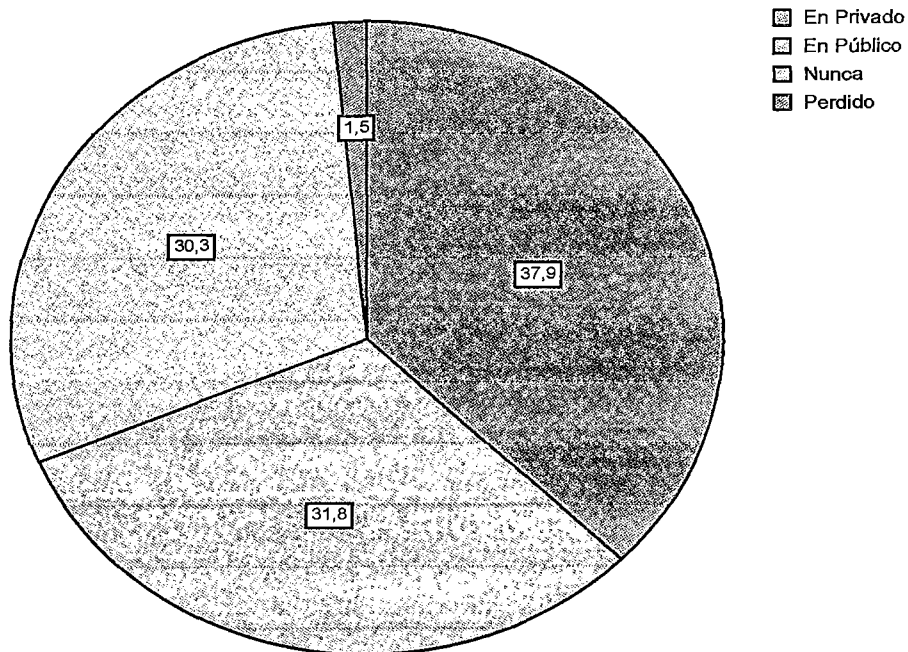
Tabla N° 15 A tenido Ud. Llamadas de atención u observaciones por su jefatura, se realizan en?

Ha tenido Ud. llamadas de atención u observaciones realizadas por su Jefatura, se realizan en :

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | En Privado | 25 | 37.3 | 37.9 | 37.9 |
| | En Público | 21 | 31.3 | 31.8 | 69.7 |
| | Nunca | 20 | 29.9 | 30.3 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 15 A tenido Ud. Llamadas de atención u observaciones por su jefatura, se realizan en?

Ha tenido Ud. llamadas de atención u observaciones realizadas por su Jefatura, se realizan en :



La jefatura de Enfermería de Emergencia realiza llamadas de atención a su personal en público (31.8 %).

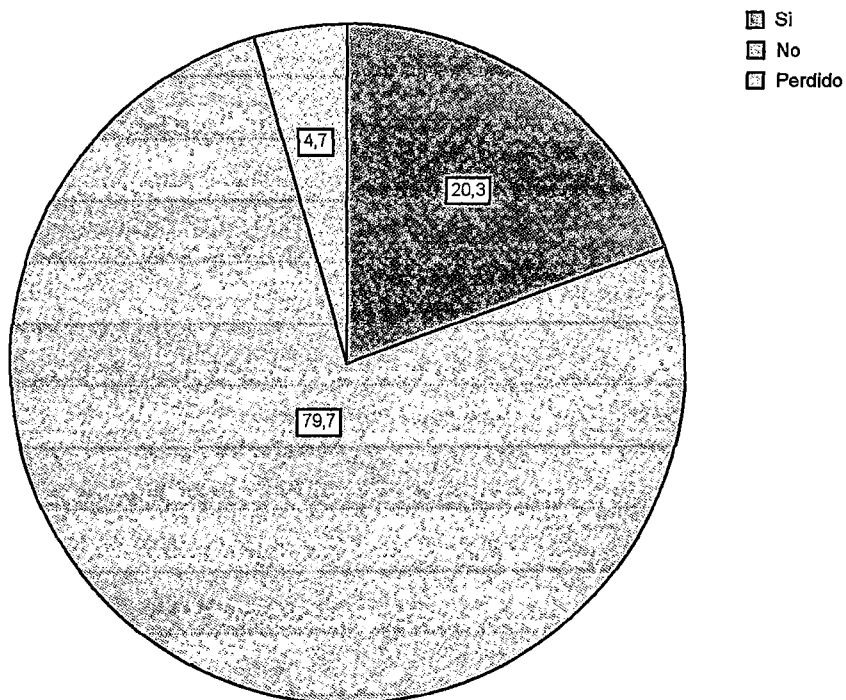
Tabla N° 16 Se siente Ud. Valorado motivado por su desempeño profesional por su jefatura?

Se siente Ud. valorado motivado por su desempeño profesional por su Jefatura:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 13 | 19.4 | 20.3 | 20.3 |
| | No | 51 | 76.1 | 79.7 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 16 Se siente Ud. Valorado motivado por su desempeño profesional por su jefatura?

Se siente Ud. valorado motivado por su desempeño profesional por su Jefatura:



La jefatura de Enfermería en un 79 % no valora a su personal.

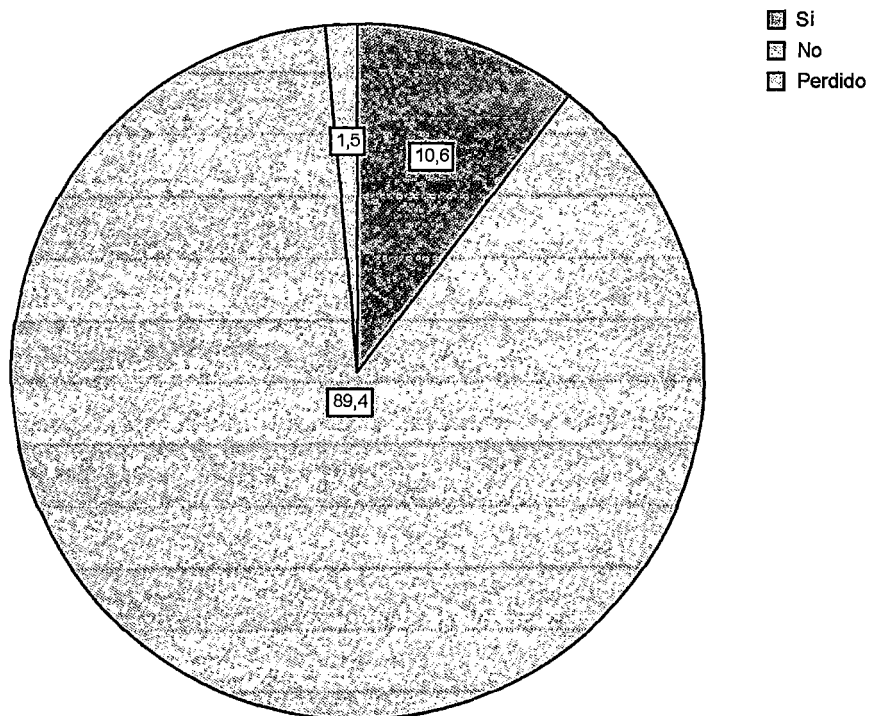
Tabla N° 17 Ha sido Ud. Designado por algún curso exclusivo o especial por su jefatura?

Ha sido Ud. designado por algún curso exclusivo o especial por su Jefatura:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 7 | 10.4 | 10.6 | 10.6 |
| | No | 59 | 88.1 | 89.4 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 17 Ha sido Ud. Designado por algún curso exclusivo o especial por su jefatura?

Ha sido Ud. designado por algún curso exclusivo o especial por su Jefatura:



En un 88.4 % el personal de Enfermería de Emergencia no ha sido designado para los cursos programados por la institución.

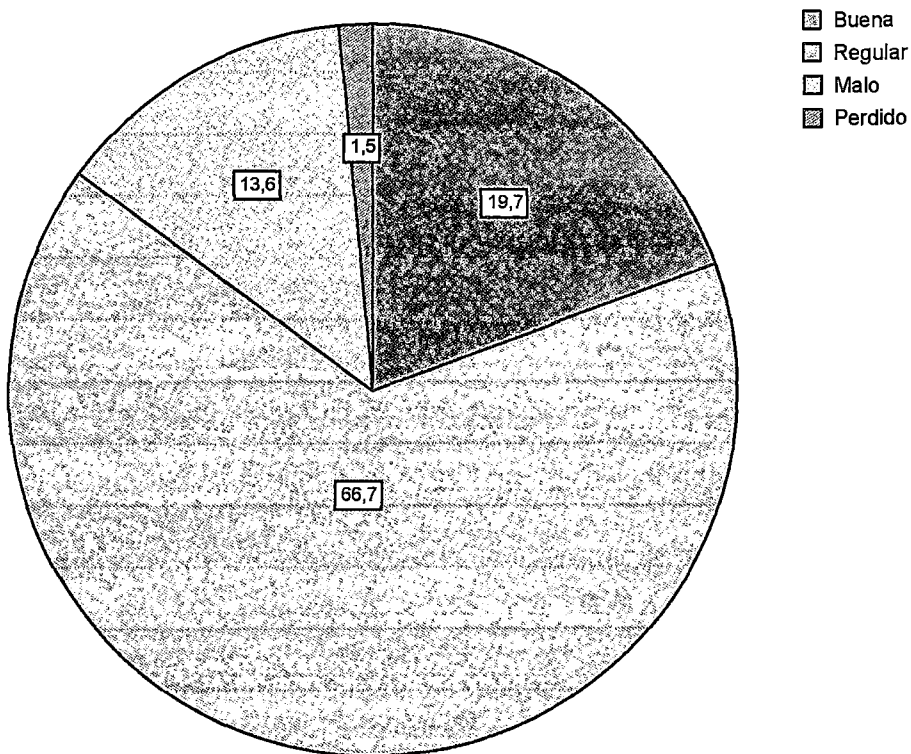
Tabla N° 18 Como calificar la gestión de ser jefatura?

Como Calificar la gestión de ser Jefatura:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Buena | 13 | 19.4 | 19.7 | 19.7 |
| | Regular | 44 | 65.7 | 66.7 | 86.4 |
| | Malo | 9 | 13.4 | 13.6 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 18 Como calificar la gestión de ser jefatura?

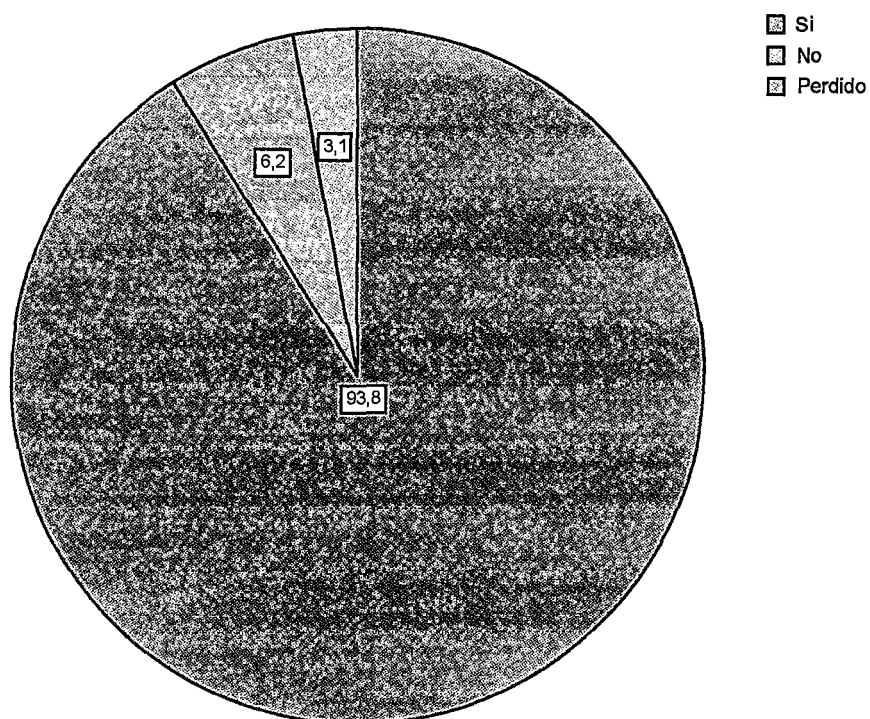
Como Calificar la gestión de ser Jefatura:



El personal de Enfermería califica de regular (66.7 %) a la gestión de la jefatura de Emergencia.

Tabla N° 19 Ha Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia?**A Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia:**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 61 | 91.0 | 93.8 | 93.8 |
| | No | 4 | 6.0 | 6.2 | 100.0 |
| | Total | 65 | 97.0 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3.0 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 19 Ha Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia?**A Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia:**

En un 93.8% al personal de Enfermería le agrada trabajar en Emergencia.

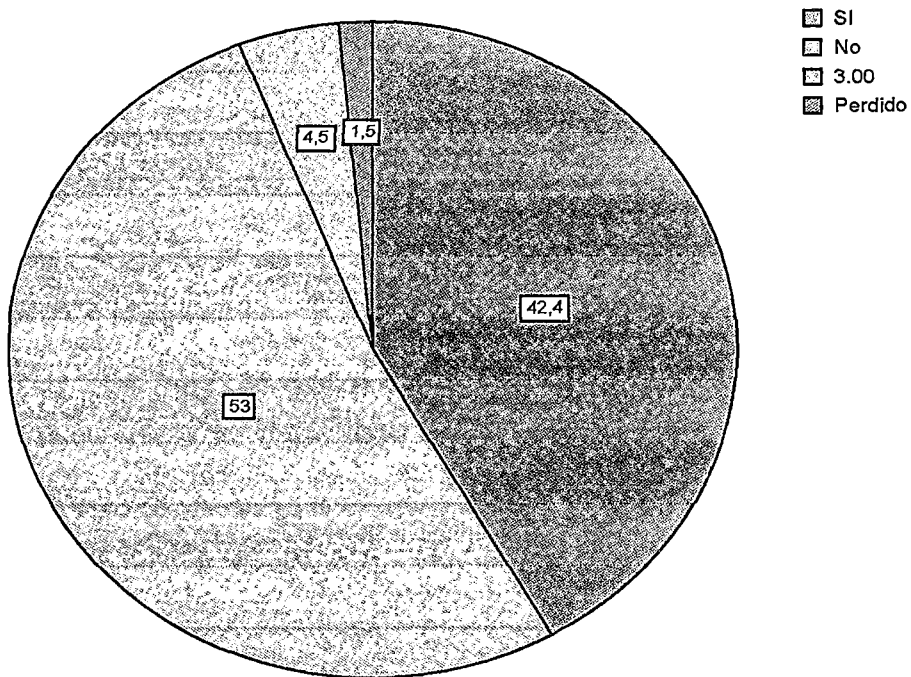
Tabla N° 20 La rotación de personal asistencial la considera equitativa?

LA rotación de personal asistencial la considera equitativa:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | SI | 28 | 41.8 | 42.4 | 42.4 |
| | No | 35 | 52.2 | 53.0 | 95.5 |
| | 3.00 | 3 | 4.5 | 4.5 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 20 La rotación de personal asistencial la considera equitativa?

LA rotación de personal asistencial la considera equitativa:



El 53% del personal de Emergencia opina que la rotación del personal no es equitativa.

Tabla N° 21 La distribución de N° de paciente por enfermera es adecuada?,

Se cumple?

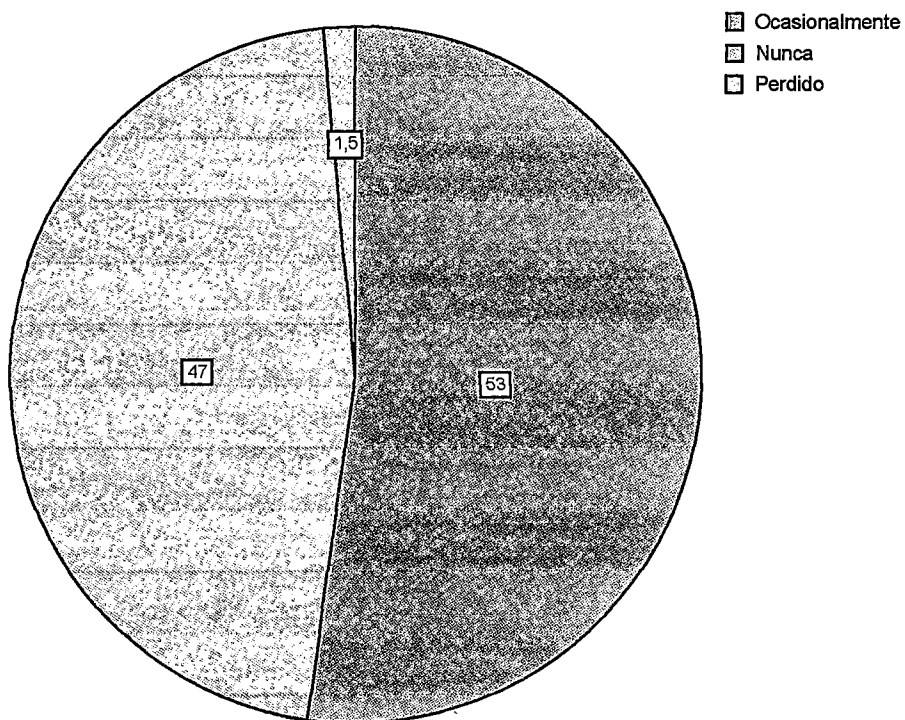
La distribución de N° de Paciente por enfermera es adecuada, se cumple:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Ocasionalmente | 35 | 52.2 | 53.0 | 53.0 |
| | Nunca | 31 | 46.3 | 47.0 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 21 La distribución de N° de paciente por enfermera es adecuada?,

Se cumple?

La distribución de N° de Paciente por enfermera es adecuada, se cumple:



En un 53% es ocasionalmente adecuada y en 47% es inadecuada.

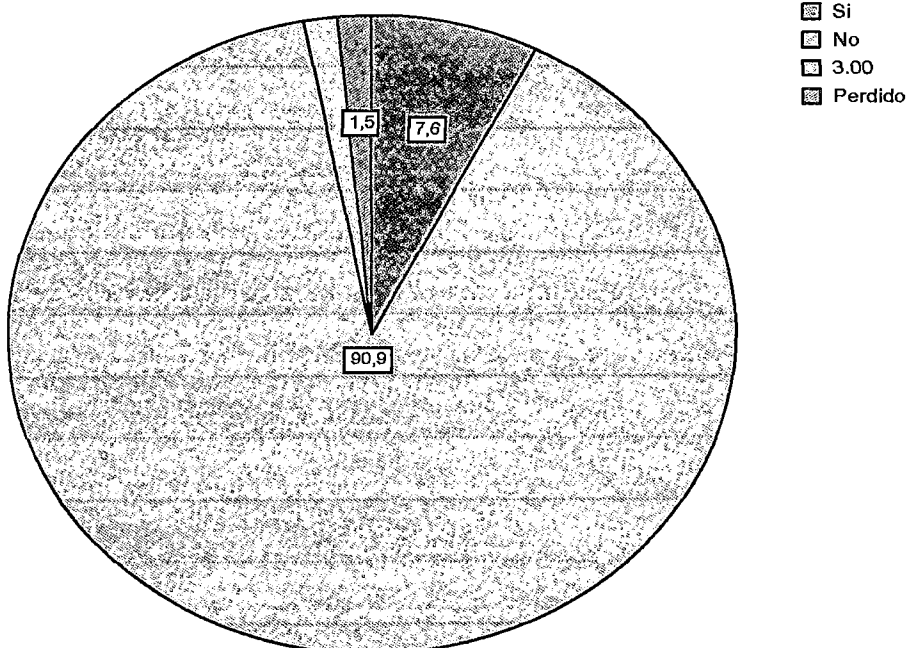
Tabla N° 22 La planta física del área de emergencia a es adecuada para realizar satisfactoriamente su trabajo?

La Planta Física del Área de Emergencia A es adecuada para realizar satisfactoriamente su trabajo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 5 | 7.5 | 7.6 | 7.6 |
| | No | 60 | 89.6 | 90.9 | 98.5 |
| | 3.00 | 1 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 22 La planta física del área de emergencia A es adecuada para realizar satisfactoriamente su trabajo?

La Planta Física del Área de Emergencia A es adecuada para realizar satisfactoriamente su trabajo:



En un 90.0% refieren que la planta física es inadecuada para realizar su trabajo.

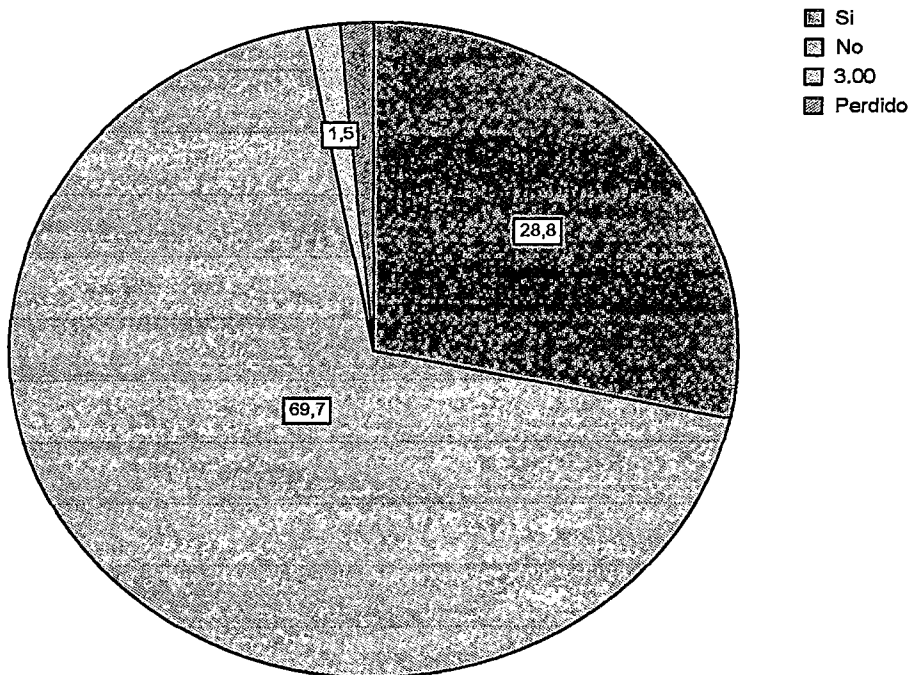
Tabla N° 23 Cuando solicita Ud. permiso y/o cambio de turno lo obtiene sin dificultad?

Cuando solicita Ud. permiso y/o cambio de turno lo obtiene sin dificultad:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 19 | 28.4 | 28.8 | 28.8 |
| | No | 46 | 68.7 | 69.7 | 98.5 |
| | 3.00 | 1 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| | Total | 66 | 98.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 23 Cuando solicita Ud. permiso y/o cambio de turno lo obtiene sin dificultad?

Cuando solicita Ud. permiso y/o cambio de turno lo obtiene sin dificultad:



En un 69.7% el personal tiene dificultad para tener cambios de turno, permisos etc.

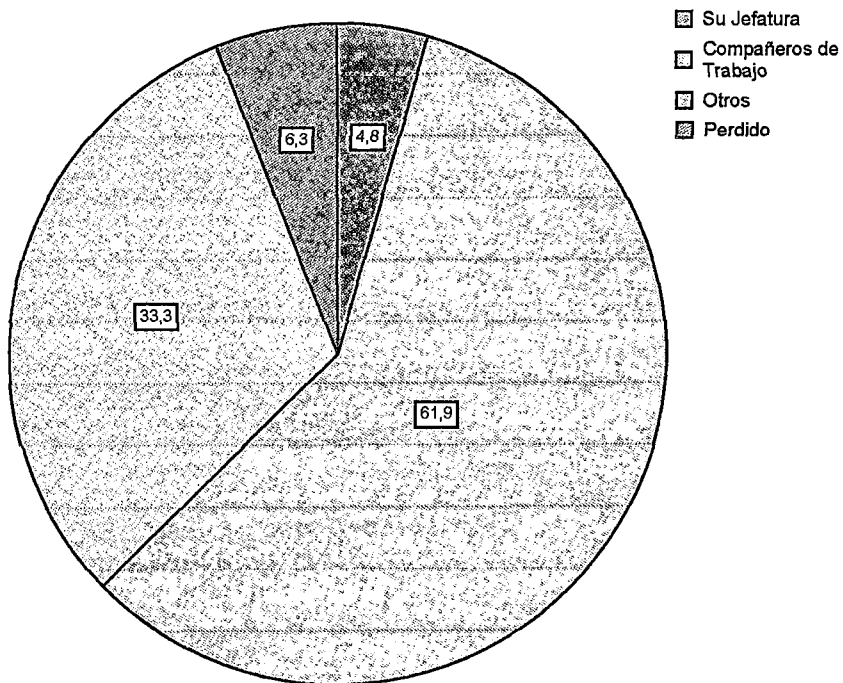
Tabla N° 24 Cuando Ud. esta enferma, siente el apoyo de?

Quando Ud. esta enferma, siente el apoyo de:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Su Jefatura | 3 | 4.5 | 4.8 | 4.8 |
| | Compañeros de Trabajo | 39 | 58.2 | 61.9 | 66.7 |
| | Otros | 21 | 31.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 63 | 94.0 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | 6.0 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 24 Cuando Ud. esta enferma, siente el apoyo de?

Quando Ud. esta enferma, siente el apoyo de:



En este gráfico se aprecia que la jefatura de Enfermería no brinda apoyo cuando su personal está enfermo.

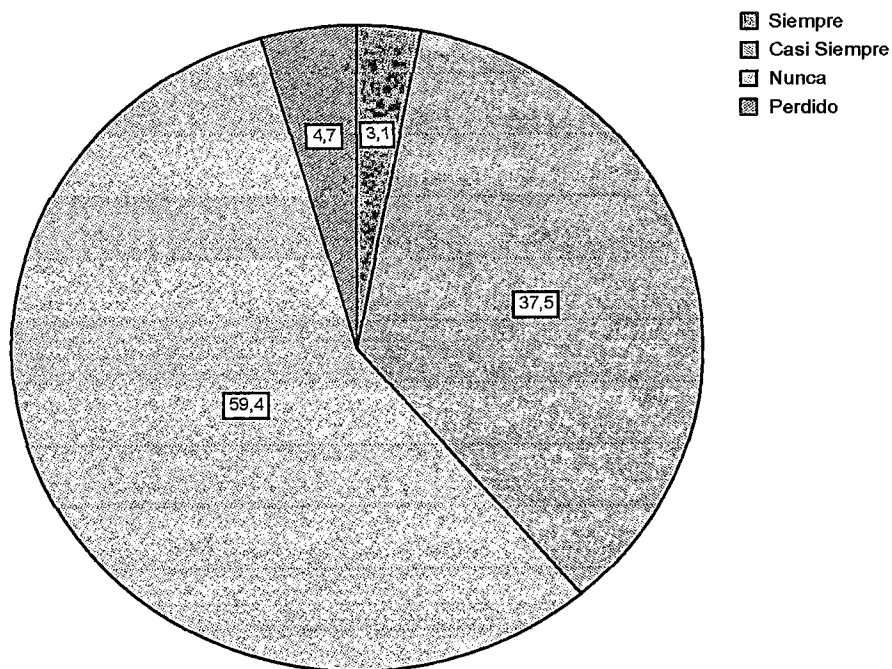
Tabla N° 25 Los resultados de ayuda al Dx. están en el tiempo programado?

Los resultados de ayuda al Dx. Estan en el tiempo programado:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Siempre | 2 | 3.0 | 3.1 | 3.1 |
| | Casi Siempre | 24 | 35.8 | 37.5 | 40.6 |
| | Nunca | 38 | 56.7 | 59.4 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 25 Los resultados de ayuda al Dx. están en el tiempo programado?

Los resultados de ayuda al Dx. Estan en el tiempo programado:



En este gráfico se aprecia en 59.4 % que los resultados de ayuda al diagnóstico no están oportunamente.

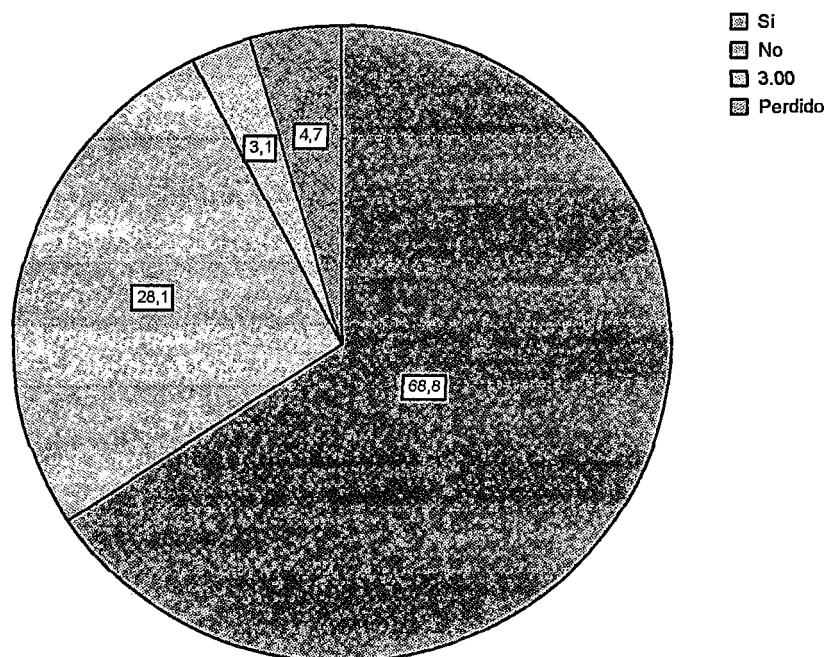
Tabla N° 26 La demora de los resultados de ayuda al diagnóstico, influyen directamente en su trabajo?

La demora de los resultados de Ayuda al Diagnóstico, influyen directamente en su trabajo:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 44 | 65.7 | 68.8 | 68.8 |
| | No | 18 | 26.9 | 28.1 | 96.9 |
| | 3.00 | 2 | 3.0 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 26 Ha demora de los resultados de ayuda al diagnóstico, influyen directamente en su trabajo?

La demora de los resultados de Ayuda al Diagnóstico, influyen directamente en su trabajo:



En 68.8% la demora de los resultados de ayuda al diagnóstico interfiere en el trabajo del personal de Enfermería.

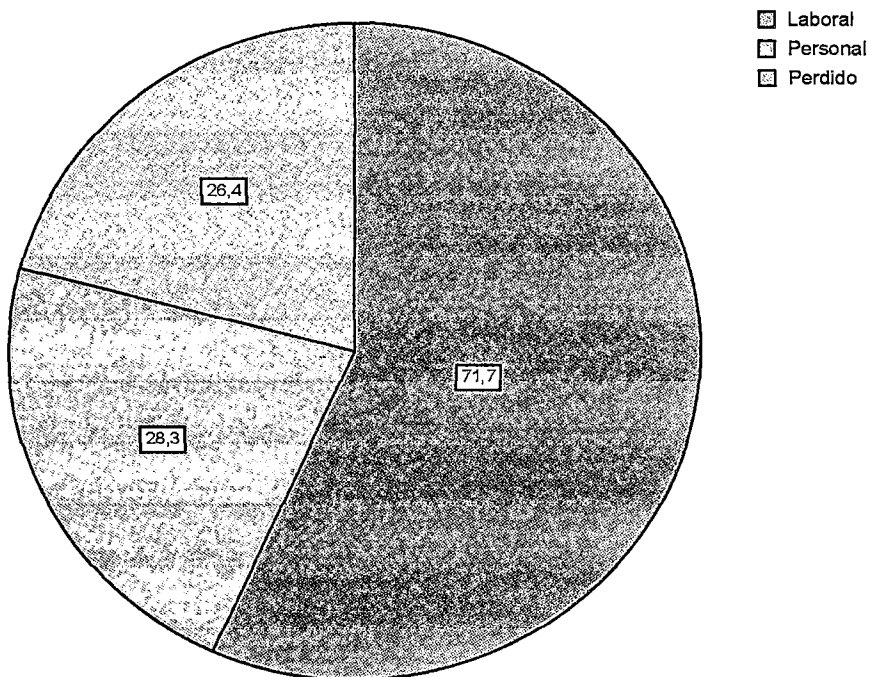
Tabla N° 27 Ha tenido Ud. conflicto con sus compañeros de carácter?

Ha tenido Ud. conflicto con sus compañeros de caracter:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Laboral | 38 | 56.7 | 71.7 | 71.7 |
| | Personal | 15 | 22.4 | 28.3 | 100.0 |
| | Total | 53 | 79.1 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 14 | 20.9 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 27 Ha tenido Ud. conflicto con sus compañeros de carácter?

Ha tenido Ud. conflicto con sus compañeros de caracter:



El personal de Enfermería en 71.7% tiene conflictos de carácter laboral con sus compañeros de trabajo.

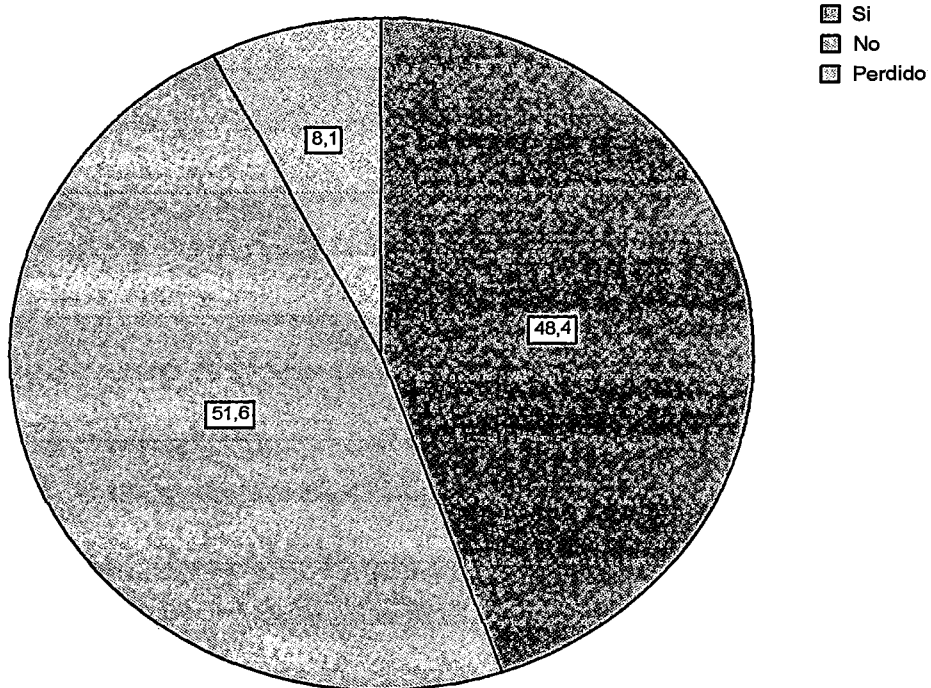
Tabla N° 28 Ha tenido dificultades de orden laboral con algún familiar de paciente?

Ha tenido dificultades de orden laboral con algún familiar de paciente:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 30 | 44.8 | 48.4 | 48.4 |
| | No | 32 | 47.8 | 51.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 92.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 7.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 28 Ha tenido dificultades de orden laboral con algún familiar de paciente?

Ha tenido dificultades de orden laboral con algún familiar de paciente:



Se observa que hay dificultades con familiares de los pacientes. (48.4%).

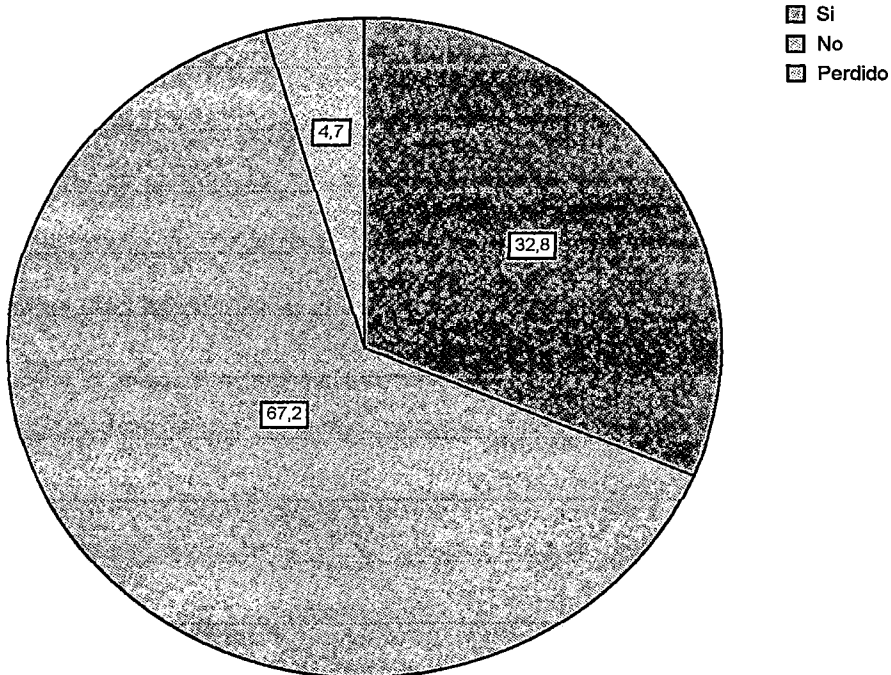
Tabla N° 29 Algún paciente se le ha caído por mal estado de camilla?

Algún paciente se le ha caído por Mal estado de camilla:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 21 | 31.3 | 32.8 | 32.8 |
| | No | 43 | 64.2 | 67.2 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 29 Algún paciente se le ha caído por mal estado de camilla?

Algún paciente se le ha caído por Mal estado de camilla:



El 32.8% de enfermeros refieren que tuvieron caídas de paciente por mal estado de camilla.

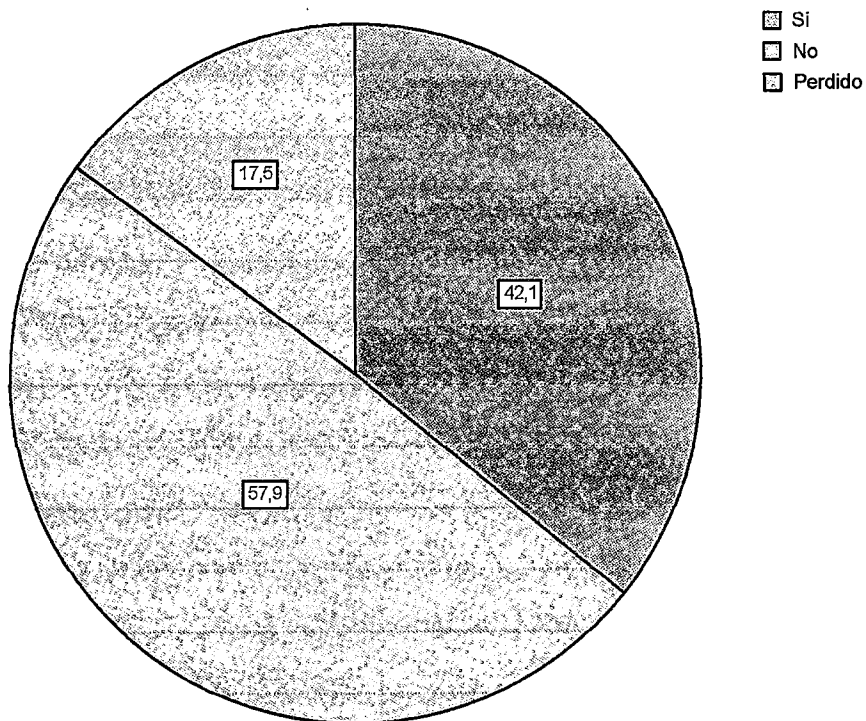
Tabla N° 30 Paciente desorientado?

Paciente Desorientado:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 24 | 35.8 | 42.1 | 42.1 |
| | No | 33 | 49.3 | 57.9 | 100.0 |
| | Total | 57 | 85.1 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 10 | 14.9 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 30 Paciente desorientado?

Paciente Desorientado:



Hay caídas de pacientes orientados por mal estado de camillas (57.9%).

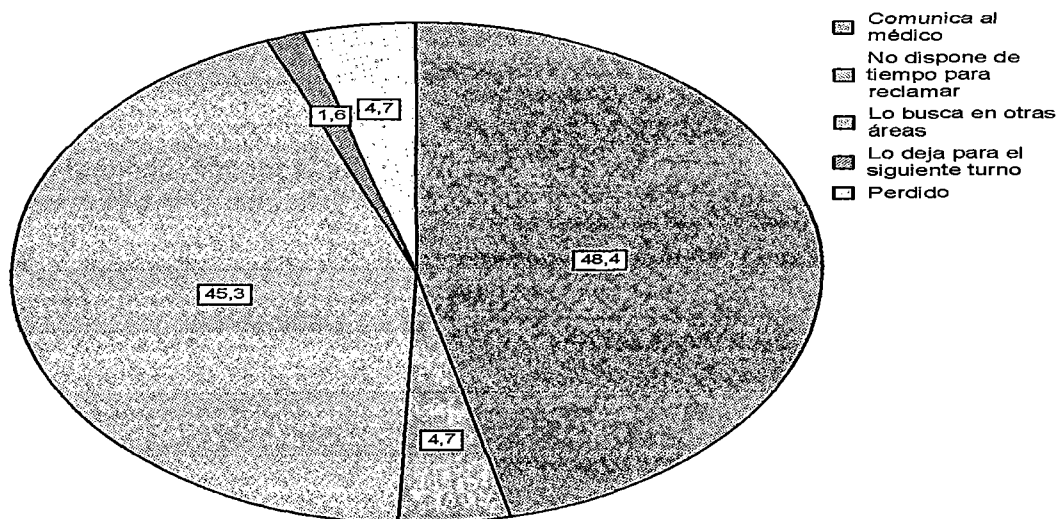
Tabla N° 31 Si al administrar el tratamiento, se da cuenta que no le surtieron el medicamento indicado ¿Cuál es su actitud?

Si al administrar el tratamiento, se da cuenta que no le surtieron el medicamento indicado, ¿Cuál es su actitud?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Comunica al médico | 31 | 46.3 | 48.4 | 48.4 |
| | No dispone de tiempo para reclamar | 3 | 4.5 | 4.7 | 53.1 |
| | Lo busca en otras áreas | 29 | 43.3 | 45.3 | 98.4 |
| | Lo deja para el siguiente turno | 1 | 1.5 | 1.6 | 100.0 |
| | Total | 64 | 95.5 | 100.0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4.5 | | |
| Total | | 67 | 100.0 | | |

Gráfico N° 31 Si al administrar el tratamiento, se da cuenta que no le surtieron el medicamento indicado ¿Cuál es su actitud?

Si al administrar el tratamiento, se da cuenta que no le surtieron el medicamento indicado, ¿Cuál es su actitud?



El 48.4 %de enfermeros comunica al médico la falta de medicamento y el 45.3 % los consigue de otras unidades de Emergencia.

3.3 PRUEBA DE HIPOTESIS

Planteamiento de hipótesis

La motivación, el reconocimiento y las adecuadas condiciones laborales son factores que contribuyen a la satisfacción laboral; del personal de enfermería para optimizar los procesos de atención en beneficio del usuario.

Teniendo en cuenta las variables mencionadas se definirá si "Existe un bajo nivel de satisfacción del profesional de Enfermería" del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Enero 2015.

Variables independientes:

- La motivación
- El reconocimiento
- Condiciones laborales

Variables dependientes

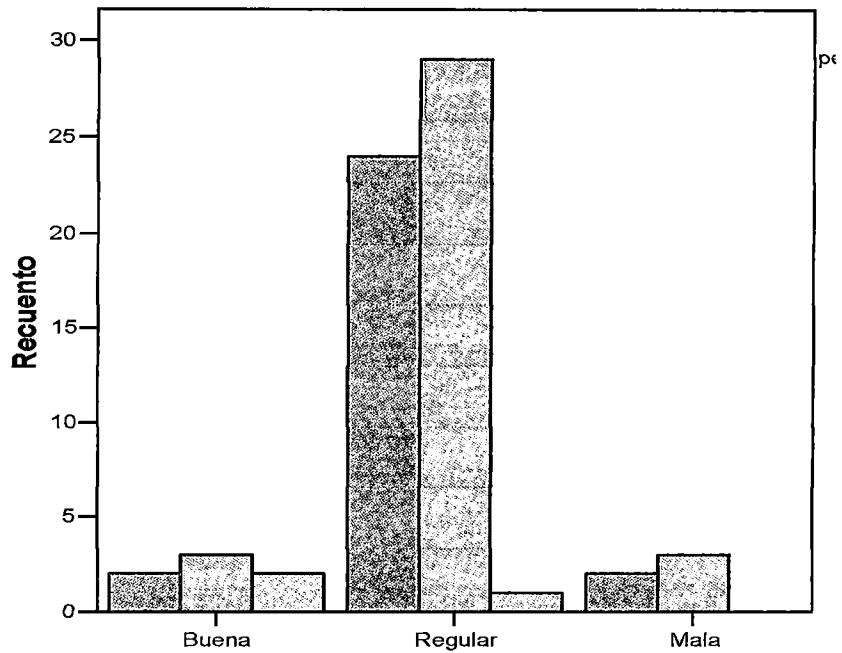
- Recursos Humanos
- Queja de los pacientes

Cruce de variables:**Tabla N° 32 ANOVA**

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|---|------------------------------|-----------|-----------------------------|----------|-------------|
| Que tiempo utiliza Ud. en llegar a su centro de trabajo: | .088 | 1 | .088 | .222 | .640 |
| (Carga Familiar): Dependen económicamente de Ud. N° de hijos: | .029 | 1 | .029 | .026 | .872 |
| Su Remuneración es: | .012 | 1 | .012 | .075 | .785 |
| Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo: | .096 | 1 | .096 | 2.895 | .095 |
| Cuando Ud. tiene alguna dificultad - Recibe; apoyo de: | 6.680 | 1 | 6.680 | 4.998 | .030 |
| Ha recibido Ud. algún tipo de reconocimiento por su labor: | .000 | 1 | .000 | .000 | 1.000 |
| A Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia: | .005 | 1 | .005 | .069 | .795 |

FUENTE: Cuestionario

Gráfico N° 32

**Decisión:**

De acuerdo al análisis estadístico general podemos decir que el nivel de satisfacción del personal que labora en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins tiene un nivel de satisfacción regular en un índice de 75%, un 12% buena y 8% nos indica que tiene un nivel de satisfacción mala, mientras que el 5% no opina o no manifiesta su condición.

3.4. DISCUSION

❖ **EL PERFIL BIOSOSCIO-DEMOGRÁFICO** del personal de enfermería de emergencia se caracteriza porque la mayoría de ellos tienen dos a tres hijos, tienen pareja 62% del cual recibe apoyo económico el 47% sin embargo el 23.4% constituyen su carga familiar. Un 31% sostienen a sus padres y un 23% a hermanos es necesario señalar que el 66.1% realiza trabajando horas extra en la institución porque sus ingresos normales no cubren sus necesidades como lo refiere el 58.2% de los encuestados y el 92.4% indica que la remuneración es regular, Frank Taylor nos dice que la satisfacción en el trabajo esta totalmente relacionado con el sueldo percibido al igual que Happock que considera que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción general,

❖ **COMUNICACIÓN:** El 97.0% de los enfermeros del servicio de emergencia mantienen mejor comunicación con sus pares, que con su jefatura. Como observamos en el **Cuadro 10** que indica que solo el 43% mantienen una comunicación satisfactoria con el personal de la jefatura. Encontramos que la comunicación entre colegas pares es satisfactoria lo que favorece el ambiente laboral .No sucede lo mismo la jefatura, si bien la relación no es simple según estudios se ha llegado a la conclusión de que lo empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados de manera general un jefe comprensivo que brinda y mantiene una comunicación positiva escucha la opinión de los empleados y muestra interés permitirá una mayor satisfacción.

La comunicación equivale a influencia mutua entre las personas que se comunican, para que haya comunicación las dos personas deben estar en disposición activa de ofrecer sus puntos de vista al tema de la comunicación.

El mejorar el perfil de la comunicación favorece fallas retrasos esperas disculpas y malas atención al cliente problemas con los compañeros de grupos, con jefes o subalternos etc. Mejorando la comunicación el ambiente y forma de trabajo.

❖ **SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL** el 50% de los encuestados refieren dar sugerencias para mejorar el ambiente laboral solo el 27.3% considera que sus sugerencias son aceptadas no así. el 71.2%.refiere no ser tomados en cuenta

Elton Mayo asegura que la interacción del individuo, con el grupo es el factor más importante que interviene la satisfacción en el trabajo y l sitúa por encima de otros factores que también influyen en la satisfacción laboral como la seguridad, la estima del interés entrísico por el trabajo y los logros. Maslow sostiene además que la necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento; solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento que lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.

❖ **APOYO Y SOLIDARIDAD:** En nuestra investigación encontramos que el 62.1% refieren ser apoyados entre sus pares y un porcentaje mínimo señala que tiene apoyo de la jefatura cabe mencionar que el 15.2% señala no tener ningún apoyo.

Para Herbej en relación con los compañeros dice: Que las personas obtienen más que un trabajo, dinero o logros tangibles, como es el caso de muchos empleados el trabajo satisface la interacción social. Por tanto no

es raro que el hecho de tener compañeros amigables aumente la satisfacción laboral.

La conducta del jefe es un factor determinante y fundamental de la satisfacción laboral de los empleados aumenta cuando el supervisor es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta un interés personal por ellos.

❖ **EN RELACIÓN AL RECONOCIMIENTO** Por la labor encontramos que el 71.2% no ha recibido reconocimiento alguno.

El 26.9% indica que si han tenido este estímulo.

Dentro de los factores que determina la satisfacción laboral están los incentivos y una de las características principales del ser humano es la voluntad de progresar. El espíritu creador y realizar del hombre es la energía motriz del trabajo humano, sin ella el trabajador se convierte en rutina. Mantener vivo el espíritu de superación principal de la institución empleadora.

Dentro de los factores intrínsecos el deseo de prestigio señala que son muchas los profesionales que aspiran tareas directivas de la institución por el deseo de prestigio queremos sentirnos capaces y merecedores de respeto y amor, ser admirados independiente de los demás.

❖ **EL DESEO DE PRESTIGIO**, En nuestra investigación respecto a este aspecto hemos encontrado que al 31.8% de los encuestados se les ha llamado la atención en público, al 37.3 % en privado. El 29.9% nunca se les llamo la atención.

❖ **MOTIVACIÓN**, según las estadísticas el 79.7% de los enfermeros perciben que no son valorados o motivados en su desempeño por la jefatura y solo el 20.3% refieren se sienten involucrados en ellos.

Siguiendo con Herbej considera en los factores extrínsecos de la satisfacción a los incentivos; postula que la característica del ser humano es su voluntad de progresar, el espíritu creador del hombre es la energía motriz del trabajo humano, mantener vivo el espíritu de superación y la voluntad de progreso de todo el personal debe ser preocupación principal de la institución empleadora. Así pues la mejor manera de promover este espíritu de superación de los trabajadores es una justa política de ascensos para lo cual debe de existir una calificación de méritos que le permita registrar regularmente las capacidades en función de los rendimientos de cada quien y para alentar el impulso de los seres humanos hacia metas de mayores rendimientos.

❖ **CAPACITACIÓN:** Encontramos en nuestra investigación que el 89.4% del personal entrevistado no se les toma en cuenta para participar en los cursos de capacitación subvencionados por la institución; sólo un 10.4% refiere haber sido tomado en cuenta alguna vez.

La competencia de White: Cree en la existencia del dominio humano fundamental en el medio que es motivo de competencia "Quien ha vencido con éxito muchos obstáculos en el pasado, luchan intensamente para confirmar esta historia de competencia a continuar buscando y venciendo obstáculos en el presente y en el futuro".

Esto nos sirve para sugerir que la institución debe promover incentivos en los cuales los trabajadores puedan ir desarrollando aptitudes superiores, actividades tales como cursos de capacitación y actividades en las que pueda ejercer su capacidad de liderazgo con la cual se logrará su autorrealización.

La capacitación consiste en una actividad basada en necesidades reales en una empresa u organización y orientada hacia un cambio son los conocimientos habilidades ya actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisface necesidades. Y se previenen necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores (Silicio 1996).

❖ **VOCACIÓN:** En nuestra investigación hemos encontrado que el 91% de los profesionales de enfermería les agrada desempeñarse en el servicio de emergencia.

Esto significa que a pesar de todos los inconvenientes encontrados el profesional de enfermería tiene una inclinación, cualidad o capacidad hacia una actitud determinada y esta es la principal motivación interna en la satisfacción del trabajo.

❖ **ROTACIÓN:** hemos encontrado que en la rotación del personal asistencial el 42.4% considera que la rotación es equitativa mientras que el 53% considera que no es así, en cuanto a la distribución del número de paciente por enfermera el 53% considera que se cumple ocasionalmente las plantillas establecidas y el 47% refieren que nunca se cumplen.

La rotación es uno de los factores motivacionales según Herzberg en la satisfacción laboral pues guarda una relación relativa con la rotación pero esta es más fuerte que la que corresponde al ausentismo, sin embargo se debe tomar en cuenta otros factores como las condiciones del mercado de trabajo. En este caso serían las condiciones de los pacientes en los grupos de rotación (unidades del servicio de emergencia).

❖ **PLANTA FÍSICA:** en cuanto en este aspecto la mayoría el 90.9% concuerdan en que la planta física del servicio de emergencia es inadecuada.

El ambiente laboral o condiciones físicas es un factor extrínseco muy importante en la satisfacción laboral el trabajo involucre iluminación, temperatura, adecuada, ventilación, bio-seguridad, limpieza de maquinarias; equipos, instalaciones, edificaciones.

CONCLUSIONES

- La remuneración de los enfermeros del servicio de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati, no satisface las necesidades de su carga familiar, la cual esta constituida no solo por los hijos sino también por los padres y hermanos

- Las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati, mantienen mejor comunicación entre compañeros, que con su jefatura (C) Sin embargo el 80.3% dicen dar sugerencias para la mejorar el servicio, las cuales no son consideradas, según refieren el 75% de los encuestados

- El apoyo y solidaridad existe entre compañeros asistenciales, un porcentaje mínimo incluye a la jefatura, pero debemos tener en cuenta que un % de consideración el 25 y 30% no sienten apoyo alguno.

- La jefatura de enfermería del servicio de emergencia no apoya a su personal cuando esta en dificultades.

- Es alto el porcentaje que no se siente reconocido por su labor tal es así que el 60 % del personal refiere no haber tenido muestras de motivación como se demuestre en el cuadro 17 – 18 – 19: hay apoyo mínimo de la jefatura en aporte personal.

- Los enfermeros no se sienten incluidos en los pocos cursos de capacitación organizados y subvencionados por la institución en general.
- Sin embargo casi todos 98% de los encuestados les agrada desempeñarse profesionalmente en el servicio de emergencia. A pesar de considerar que la gestión de la jefatura es regular y la notación del personal no es equitativa, la distribución del n° de pacientes por enfermera no es la adecuada y la planta física tiene muchas deficiencias.

Los conflictos entre los enfermeros se deben a razones laborales.

Existen otros factores que influyen en el desempeño y la calidad de atención y por ende en su satisfacción. Como los resultados de ayuda al diagnóstico y la demora de la evaluación de los especialistas solicitados así como la tardía decisión del destino del paciente. El mal estado de las camillas que ocasionan caídas de paciente

- Los enfermeros solucionan la falta de medicamento.
- La satisfacción laboral se ve afectada también por otros factores que influyen en la calidad de atención que brinda al paciente, como: Resultado de ayuda al Diagnóstico. Que no están en el tiempo programado. El prolongado tiempo de espera del paciente para ser evaluado por el especialista solicitado (cardiólogo, hematólogo etc.) de igual manera la tardía resolución del destino del paciente. El mal estado de las camillas, que provocan la caída del paciente estimado estando esos concientes.

RECOMENDACIONES

1. Sugerimos a los enfermos que laboren en el Serv. Emergencia, organizar su tiempo: laborable. no excederse en horas extras: y hacer un esfuerzo para mejorar su estilo de vida:
2. Organizar talleres de manejo de estrés para todo el personal de emergencia de una frecuencia de de cada 6 meses: y técnicas de relajamiento:
3. Propiciar con más frecuencia de reuniones de camaradería con la participación de todo el personal. Paseos al campo, playa, almuerzos o cenas danzan torneos deportivos con participación de la familia del trabajador.
 - Recomendamos a los integrantes de la de la jefatura del servicio de emergencia despliegue ponga su mejor esfuerzo por escuchar y participar en las en las acciones mencionadas.
 - Las personas encargadas de la jefatura deberían mantener un trato imparcial con todo el personal. En todos los aspectos no deben - reflejar sus simpatías y preferencias en las decisiones de carácter laboral.
 - La jefatura de emergencia debería dar muestra de interés por todo el personal, brindarle apoyo en sus problemas de salud y dificultades que puedan tener y que influyen en el desempeño laboral.

- La Jefatura deberá dar a conocer a todas las enfermeras, los diferentes cursos organizados y subvencionados por la institución de tal manera que todos se vean incluidas en la designación para participar en estos.
- Deben desarrollar y estrategias de motivación.
- La jefatura de enfermería debería involucrarse con todo su personal y aceptar las sugerencias de los enfermeros asistenciales para mejorar el ambiente laboral.
- La solución para contar con buenas camillas no esta en la reparación de éstas si no en la dotación de camillas multi-usos nuevas y con colchonetas adecuadas para el buen descanso, del paciente. En todas las unidades del servicio de emergencia.
- Notificar la demora de los resultados de ayuda al Diagnóstico e identificar los factores que la motivación para superar esta inconveniente y así mejorar el trabajo en equipo. Se podría iniciar un sistema computarizado: en el que: La solicitud de análisis, Rx indicada por el médico en la hoja breve sea decepcionada e impresa en Laboratorio y Rx. para ser ejecutadas.

4. Recomendamos tener en cuenta la siguiente premisa: El personal que labora en el servicio especialmente las enfermeras tenga a su disposición una puerta de escape.

- El odio y el rencor no ayudan a avanzar; el perdón la comprensión la tolerancia resultan la mejor opción para resolver algunos conflictos.

- Recomendaciones al personal aprender y habituarse a medir nuestras capacidades y no hacer cosas que van más allá de nuestras posibilidades.
- Que la jefatura del Dpto. del Emergencia ordene con el Dpto. de Farmacia la dotación de un stock de medicamentos manejados e indicados por médicos especialistas y que demandan mucho tiempo el ir a reclamar a farmacia central.
- la formación de un comité de emergencia que evalúe valore al personal sometido a factores de constante estrés y que no pueden manejarlo. Así como buscar las alternativas de solución talleres charlas dinámica de grupos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Diccionario de la lengua española, Real Academia Española, vigésima primera edición, 1992.
2. Diccionario de la lengua española, Real Academia Española, vigésimo segunda edición, 2001.
3. Hall, Dorothy C. "Documento básico sobre Enfermería". OMS Oficina Regional Europea. Copenhague.1979.
4. <http://www.icn.ch/spanish.htm> 4to. Congreso Virtual de Cardiología - 4th. Virtual Congress of Cardiology
5. Fernández san Martín, I y colaboradores, "Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid", Revista Española de Salud Pública; 69: 487-497, 1995.
6. Arriaga Piñeiro, E. y colaboradores, "La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza". Enfermería Global, nº 3, noviembre 2003.
7. Health statistics-Key data on health 2002. Luxemburg: Office for Official Publications of the European, Communities, 2002.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE
HUÁNUCO
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

ENCUESTA

Estimado colega, le hacemos llegar nuestro fraternal saludo, y solicitamos a Ud. resuelva la siguiente encuesta para la cual pedimos su absoluta veracidad y lograr así que nuestro trabajo de investigación cumpla con los objetivos trazados. Le aseguramos que los datos manifestados son completamente. Anónimos.

I. ASPECTOS GENERALES

1. Estado civil:

Casado ()

Conviviente ()

Divorciado ()

Viudo ()

2. cuenta Ud. con apoyo económico de otras personas:

Pareja ()

Padres ()

Hijos ()

Otros ()

3. Que tiempo utiliza Ud. para llegar a su centro de trabajo:

< 30 minutos ()

> 1 hora ()

> 1 ½ hora ()

4. Carga Familiar: dependen económicamente de Ud.:

Pareja ()

Padres ()

Hermanos ()

Ninguno ()

Hijos

5. Sus ingresos económicos satisfacen sus necesidades:

Si ()

No ()

6. Su remuneración es:

Buena ()

Regular ()

Mala ()

7. Realiza otros trabajos "Remunerados"

Horas extras ()

Otros Centros de Salud ()

Otras actividades ()

II. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

8. Mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo:

Si ()

No ()

9. Mantiene comunicación satisfactoria con su jefatura:

Si ()

No ()

10. Ud. aporta sugerencias para mejorar el ambiente laboral:

Si ()

No ()

11. Sus sugerencias son aceptadas o consideradas por su jefatura:

Si ()

No ()

12. Cuando Ud. tiene alguna dificultad – recibe apoyo de:

Sus compañeros ()

De todos ()

De ninguno ()

13. Ha recibido Ud. algún tipo de reconocimiento por su labor:

Si ()

No ()

14. Ha tenido Ud. llamadas de atención u observaciones realizadas por su Jefatura y se realiza en privado:

En privado ()

En público ()

Nunca ()

15. Se siente Ud. valorado, motivado por su desempeño profesional por su Jefatura:

Si ()

No ()

16. Ha sido Ud. designado por algún curso exclusivo o especial por su Jefatura:

Si ()

No ()

17. Cómo calificaría la gestión de ser Jefatura:

Buena ()

Regular ()

Malo ()

18. Le pedimos 3 sugerencias que puedan lograr su satisfacción laboral:

- 1.....
.....
.....
- 2.....
.....
.....
- 3.....
.....
.....

19. Ha Ud. le agrada trabajar en el servicio de emergencia:

Si () No ()

III. RECURSOS HUMANOS

20. La rotación de personal asistencial la considera equitativa:

Si () No ()

21. La distribución de N° de paciente por enfermera es adecuada, se cumple:

Siempre ()
Ocasionalmente ()
Nunca ()

IV. CONDICIONES LABORALES

22. La Planta Física del Área de Emergencia A es adecuada para realizar satisfactoriamente su trabajo:

Si () No ()

23. Cuando solicita Ud. permiso y/o cambio de turno lo obtiene sin dificultad:

Si () No ()

24. Cuando Ud. enferma, siente el apoyo de:

Su Jefatura ()
Compañeros de trabajo ()
Otros ()

V. AYUDA AL DIAGNOSTICO

25. Los resultados de ayuda al Dx. Están en el tiempo programado

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

26. La demora de los resultados de ayuda al diagnóstico, influyen directamente en su trabajo:

Si () No ()

VI. QUEJA DE PACIENTES

27. ¿Ha tenido Ud. conflicto con sus compañeros de carácter?

Laboral () Personal ()

28. Ha tenido dificultades de orden laboral con algún familiar de paciente:

Si () No ()

29. Algún paciente se le ha caído por: Mal estado de camilla

Si () No ()

Paciente desorientado?

Si () No ()

30. Si al administrar el tratamiento, se da cuenta que no le surtieron el medicamento indicado, ¿Cuál es su actitud?

Comunicar al Médico ()

No dispone de tiempo para reclamar ()

Lo busca en otras áreas ()

Lo deja para el siguiente turno ()