



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS COMO INDICADOR DE
GESTIÓN DEL CUIDADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA
CLÍNICA EL GOLF, 2017

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Administración y

Gestión

Autora:

Castillo Tafur, María Cecilia

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton
(ORCID: 0000-00001-9790-2569)

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana María
Zelada Loyola, Ledda Clementina

Lima - Perú

2022

Referencia:

Castillo, M. (2022). *Nivel de satisfacción de las enfermeras como indicador de gestión del cuidado en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica El Golf, 2017*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5797>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS COMO INDICADOR
DE GESTIÓN DEL CUIDADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS
INTENSIVOS DE LA CLÍNICA EL GOLF, 2017

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Administración y

Gestión

Autora:

Castillo Tafur, María Cecilia

Asesor:

Aquino Aquino, Ronal Hamilton
(ORCID: 0000-00001-9790-2569)

Jurado:

Landauro Rojas, Isolina Gloria
Astocondor Fuertes, Ana María
Zelada Loyola, Ledda Clementina

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo y a mi adorada hijita, por su amor y paciencia, los cuales contribuyeron culminar mi especialización.

Agradecimientos

A mi familia por su respaldo.

A mi asesor de tesis por su guía y paciencia que permitió la realización de este trabajo de investigación.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Descripción y Formulación del Problema.....	9
1.2 Antecedentes	10
1.3 Objetivos	14
1.4 Justificación.....	15
1.5 Hipótesis.....	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	17
2.1.1 Gestión de la calidad	17
2.1.2 Indicadores de Resultados	17
2.1.3 Satisfacción laboral.....	19
2.1.4 Instrumentos para medir la satisfacción laboral	21
III. MÉTODO	22
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	22
3.3 Variable.....	22
3.4 Población y Muestra	23
3.5 Instrumentos.....	23
3.6 Procedimientos	24
3.7 Análisis de Datos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
VIII. REFERENCIAS	43

Índice de tablas

Tabla N° 1: Satisfacción laboral global de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	26
Tabla N°2: Dimensión: Satisfacción por el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	27
Tabla N°3: Dimensión: Tensión relacionada con el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	28
Tabla N°4: Dimensión: Competencia profesional en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	30
Tabla N°5: Dimensión: Presión en el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	31
Tabla N°6: Dimensión: Promoción Profesional en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	32
Tabla N°7: Dimensión: Relación interpersonal con sus superiores en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	33
Tabla N°8: Dimensión: Relación interpersonal con los compañeros en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	34
Tabla N°9: Dimensión: Características extrínsecas del estatus en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	34
Tabla N°10: Dimensión: Monotonía laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.....	35

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf, en el año 2017. **Método:** Se planteó un estudio no experimental, de tipo descriptivo transversal, con una única variable: Satisfacción laboral con sus nueve dimensiones teniendo en cuenta el modelo Font-Roja. Se trabajó con una población de 27 licenciadas de enfermería que laboraban en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf. Se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral Front Roja. **Resultados:** La Satisfacción laboral media fue 2.77 (DE: 0.23). La Satisfacción en las dimensiones: Satisfacción por el trabajo con una media de 3.57 (DE: 0.42), Monotonía laboral con una media de 3.55 (DE: 0.00), Relación Interpersonal con los compañeros con una media de 3.11 (DE: 0.63), Características extrínsecas del estatus con una media de 3.06 (DE: 1.65), Competencia profesional con una media de 1.55 (DE: 0.21), Promoción profesional con una media de 2.26 (DE: 0.3), Relación interpersonal con sus superiores con una media de 2.26 (DE:0.21), Tensión relacionada al trabajo con una media de 2.39 (DE: 0.34) y por último presión del trabajo con media de 2.39 (DE: 0.34). **Conclusión:** La satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017 fue óptima, con una satisfacción laboral media de 2.77.

Palabras clave: enfermera, satisfacción, gestión.

Abstract

Objective: Determining the job satisfaction of nurses in the Intensive Care Unit of the El Golf Clinic in 2017. **Method:** Non-experimental research was proposed as a transversal descriptive type, with only one variable: Job satisfaction with its nine dimensions taking into account the Font-Roja model. We worked with a population of 27 nursing graduates from the Intensive Care Unit of the El Golf Clinic. The Front Roja job satisfaction questionnaire was used. **Results:** Average job satisfaction 2.77 (SD: 0.23). Results of the dimensions: Satisfaction for work with a mean of 3.57 (SD: 0.42), work Monotony with a mean of 3.55 (SD: 0.00), Interpersonal Relationship with peers with a mean of 3.11 (SD: 0.63), Characteristics extrinsic of the status with an average of 3.06 (SD: 1.65), Professional competence with an average of 1.55 (SD: 0.21), Professional promotion with an average of 2.26 (SD: 0.3), Interpersonal relationship with their superiors with a mean of 2.26 (DE: 0.21), Work-related stress with a mean of 2.39 (SD: 0.34) and finally work pressure with a mean of 2.39 (SD: 0.34). **Conclusion:** The job satisfaction of nurses in the Intensive Care Unit of the El Golf Clinic in 2017 was optimal with an average job satisfaction of 2.77.

Keywords: nurse, satisfaction, management.

I. INTRODUCCIÓN

En el artículo 9 de la ley de la enfermera (o) peruana N° 27669 (2002), se registra el derecho a que toda enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, así mismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas. En este contexto el estado reconoce el trabajo de enfermería en el área de salud y le asegura las mejores condiciones de trabajo. Asimismo, le corresponde también al estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de enfermería, lo que implica su capacitación, actualización permanente contribuyendo al desarrollo de nuevas competencias para un mejor desempeño y, por tanto, a lograr excelencia en los servicios de salud.

La Clínica El Golf es un establecimiento de salud privado que tiene dentro de su cartera de servicios a la Unidad de Cuidados Intensivos, esta unidad es un servicio altamente especializado con seis unidades paciente con equipos de monitorización y ventilación de última tecnología y personal calificado.

El profesional de enfermería es el encargado del cuidado del paciente las 24 horas del día; este tipo de atención mantiene a la enfermera en alerta constante en un ambiente físico cerrado y generador de altas dosis de ruido, por el aparataje existente y las alarmas de los mismos; las cargas de trabajo son intensas y hay contacto continuado con situaciones críticas y con la muerte.

La satisfacción laboral en enfermería es el grado de placer que el profesional experimenta en su trabajo y que se ve influenciado por factores ambientales, emocionales, de relaciones interpersonales, de las propias características personales y de las características propias del servicio donde trabaja. Al respecto el nivel de satisfacción que perciben las enfermeras(os) de su trabajo en una unidad de cuidados intensivos es suigeneris y se traduce

en un indicador de calidad de los servicios de enfermería. Por ello el interés de realizar el presente estudio con la finalidad de obtener diagnóstico que permita plantear objetivos estratégicos que influyan positivamente en el cuidado del paciente.

1.1 Descripción y Formulación del Problema

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE), en su estudio de escasas de enfermeras en sectores prioritarios de intervención en el 2006 ha alertado sobre la escasez de enfermeras en todo el mundo y la relaciona, entre otras causas, con las condiciones desfavorables de trabajo que provocan la movilidad y el abandono del cargo de estas profesionales, al tiempo que les produce desmotivación e insatisfacción, con la consiguiente disminución de la calidad de los cuidados y de los estándares de seguridad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) de Estados Unidos, en su estudio de satisfacción del 2016 detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo (Zapata, H. 2012, p. 188)

El Ministerio de Salud en la Encuesta de satisfacción del personal de salud del 2002 encontró que los trabajadores de salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Asimismo, otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral. Concluyeron que medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos, es por eso que la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable, que es un cuidado de enfermería óptimo. (Zapata y Alcázar, 2012, p. 188)

La Clínica “El Golf” es una organización privada dedicada a proporcionar servicios de salud. En el interior de sus ambientes existe personal de la salud dedicado a múltiples funciones, que tienen como finalidad la recuperación de la salud de las personas y son atendidas

en sus necesidades de salud, La Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf es un servicio de alta complejidad cuyo objetivo es brindar un cuidado integral a aquellas personas en condiciones críticas de salud. La unidad tiene una dotación de veintisiete licenciadas de enfermería que trabajan en turnos rotativos. La enfermera de Cuidados intensivos tiene la responsabilidad del cuidado a los pacientes en estado crítico, mismos que representan un reto, ya que día a día y minuto a minuto están en contacto con ellos y la vida depende de la adecuada vigilancia, de la aplicación del conocimiento, de las habilidades en el manejo de los equipos médicos, y actitudes ante el contacto con el dolor y en ocasiones la muerte.

Respecto a la situación problemática, se puede observar licenciadas con manifestaciones de insatisfacción en el servicio, licenciadas ansiosas, con mal humor, inadecuado trato entre los grupos rotativos de trabajo, trato inadecuado al paciente o a sus familiares, demora en la atención por falta de recursos, desmotivación e inadecuado cumplimiento del horario y de las reglas internas del servicio. Estas características impulsan realizar un estudio de gestión de enfermería con la finalidad de identificar las características de la satisfacción laboral del grupo de enfermeras que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf. Por ello se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?

1.2 Antecedentes

Gonzales et al. (2013), en su investigación titulada: *Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos en Santiago, Chile*. Con el objetivo de determinar si la Satisfacción Laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad (CR) o Servicios de 5 Hospitales del sector "Gran Santiago", está relacionada a los Estilos de Liderazgo del Modelo de Hersey y Blanchard. Metodología:

Estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional. Muestra: 214 enfermeros universitarios. Resultados: Se determinó que la mayoría de los profesionales de Enfermería pertenecientes a los CR o Servicios de medicina y cirugía, se encuentran satisfechos laboralmente, los pertenecientes al CR o Servicio de urgencia, se encuentran insatisfechos; se destaca que el 27,6% de los enfermeros que declararon sentirse satisfechos laboralmente se relacionan con el estilo entrenador de su superior jerárquico. Conclusión: A pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, sino uno más adecuado para la situación, hay una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante profundizar en estos temas para obtener conocimientos que permitan formar profesionales líderes, capaces de mantener satisfecho a su equipo de trabajo.

Páez (2013), realizó la investigación titulada: *Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay en el año 2013*. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería según servicios en el Hospital de Chancay, 2013. Metodología: Estudio descriptivo, transversal y observacional. Se seleccionaron a todas las enfermeras que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay, durante el periodo 2013. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería en el Hospital de Chancay es medianamente satisfecha, en cuanto a los factores intrínsecos: Relación con la autoridad en 45,5%, relaciones interpersonales medianamente satisfecho en 60%, y realización personal medianamente satisfecho en 38,2% y en cuanto a los factores extrínsecos: Liderazgo, planificación, función administrativa dirigida al personal y objetividad de la supervisora es medianamente satisfechas en los servicios de: Cirugía y UCI en 80%, Ginecología y Medicina en 66,7%, Neonatología en 53,8%, Pediatría en 44,4%, Emergencia y Centro quirúrgico en 42,9%.

Cifuentes y Manrique (2012), en su investigación titulada: *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención de Colombia*. Con el objetivo de Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería. Se utilizó el cuestionario FontRoja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables. Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Porcel et al. (2013), en la investigación titulada: *Construcción y validación del cuestionario G_CLINIC para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica*. Estudio clinimétrico y transversal, tomando como muestra a 314 profesionales de enfermería pertenecientes a los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío y Virgen Macarena de Sevilla. Las encuestas se realizaron en 2011, entre los meses de marzo a junio. Se utilizó como base el cuestionario Font Roja adaptado a las variables de nuestra investigación. Se realizó el análisis de correlaciones, fiabilidad, validez de constructo mediante Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) para comprobar el modelo apriorístico. Resultados: Se construyó un cuestionario con 10 ítems, cuya consistencia interna es de 0,75 con un porcentaje explicativo de la varianza del 63,67%. Conclusiones: Este nuevo cuestionario (G_Clinic) mejora los valores del cuestionario Font Roja, ya que disminuye el número de ítems, mejora la fiabilidad de cada una de las dimensiones, aumenta el valor de la varianza explicada y posibilita conocer la satisfacción de los profesionales de enfermería en la gestión clínica.

Hernández et al. (2012), en la investigación titulada: *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud de México*. Con el objetivo de establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Metodología: Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la

promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

1.3 Objetivos

1.3.1 *Objetivo General:*

Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

1.3.2 *Objetivos Específicos:*

1. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión satisfacción por el trabajo** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
2. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión tensión relacionada al trabajo** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
3. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión competencia profesional** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
4. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión presión en el trabajo** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
5. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión promoción profesional** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
6. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión relación interpersonal con sus superiores** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

7. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **relación interpersonal con sus compañeros** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
8. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión características extrínsecas del estatus** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.
9. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la **dimensión monotonía laboral** en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

1.4 Justificación

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad.

Justificación práctica: el desarrollo de la investigación proporciona un diagnóstico situación de la percepción de las enfermeras respecto a su propia satisfacción en su trabajo en la clínica El Golf y consiguientemente se propone estrategias que al aplicarse contribuirían a mejorar la calidad de la atención lo cual redundaría en la recuperación del paciente.

Justificación metodológica: Para lograr los objetivos de investigación, se acudió a la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario previamente validado en el presente estudio. El cuestionario original Font-Roja para medir la satisfacción laboral en profesionales de la salud diseñado por Aranaz y Mira en el año de 1988 aplicado en nuestra población da como resultado la percepción de la satisfacción laboral de cada persona mediante una valoración afectiva de la organización con respecto al trabajo y sus resultados. Esta metodología aplicada al personal de enfermería del servicio de Cuidados Intensivos de la

Clínica El Golf proporciona un conocimiento nuevo válido y confiable respecto a su satisfacción laboral.

Justificación teórica está dada por el conocimiento final que aportará la investigación sobre la satisfacción de las enfermeras, este resultado es único dado por las características del servicio de Cuidados Intensivos y las características propias de las profesionales.

Para resaltar la importancia de la satisfacción de las enfermeras podemos mencionar la teoría de King que se centra en el sistema interpersonal y en las relaciones que tienen lugar entre la enfermera y el paciente. En el proceso de enfermería cada miembro de la díada percibe al otro, realiza juicios y desempeña acciones, por lo que estas actividades culminan en la reacción. En consecuencia, se produce una relación de modo que en caso de que exista una coherencia perceptiva y se subsanen los trastornos, se producen las transacciones (Elers y Gilbert, 2016). En este sentido, la satisfacción de la enfermera puede influir en la relación enfermera paciente y este en la recuperación del paciente.

1.5 Hipótesis

Hipótesis de investigación:

Hi: El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017 es bajo.

Hipótesis nula:

Ho: El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017 no es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Gestión de la calidad*

La profesional de enfermería realiza múltiples esfuerzos para realizar una gestión de calidad en la que el paciente sea el más beneficiado de la atención de salud, dejando de lado sus propias necesidades y su comodidad, ya que al mismo tiempo tiene que lidiar con la familia y con los demás miembros del equipo de salud. Loreto et al. (2014) describe que la calidad en servicios sanitarios, está vinculada con la interacción profesional/cliente-paciente que, se produce desde el primer contacto entre las personas que acuden a los Servicios de Salud y profesionales sanitarios como las enfermeras, o los médicos. También describe que la calidad asistencial asegura la satisfacción del paciente y de los profesionales a un coste óptimo, garantizando buenas prácticas clínicas y el uso de la mejor evidencia disponible. (p.3)

Para describir la gestión de la calidad contamos con indicadores en la dimensión resultados quedaron establecidos cinco criterios con seis indicadores que son los que miden el impacto producido en la situación de salud y hasta el momento se consideran aplicables a todos los servicios. Asimismo, en el estudio: Criterios e indicadores de calidad de la atención de enfermería Guzmán (2012) describe los indicadores en tres dimensiones estructura, procesos y resultados; en la dimensión resultados quedaron establecidos cinco criterios con cinco indicadores que son los que miden el impacto producido en la situación de salud y hasta el momento se consideran aplicables a todos los servicios y permiten evaluar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de salud. (p.8)

2.1.2 *Indicadores de Resultados*

Criterios Indicadores Descripción:

1. Pacientes encamados sin úlceras por presión.

Total de pacientes encamados sin úlceras por presión X100 / Total de pacientes encamados.

Pacientes que por su estado no pueden movilizarse por sus propios medios y necesitan cuidados especiales para mantener la integridad cutánea

2. Pacientes con venipuntura sin flebitis química

Total de pacientes con venipuntura sin flebitis química ___X100 / Total de pacientes con venipuntura

Ausencia de signos de irritación en la zona contigua de la venipuntura

3. Pacientes con venipuntura sin flebitis infecciosa.

Total de pacientes con venipuntura sin flebitis infecciosa X 100 / Total de pacientes con venipuntura.

Ausencia de signos de sepsis en la zona contigua a la venipuntura

4. Satisfacción de pacientes por la atención recibida

Total de pacientes satisfechos con la atención de enfermería en el servicio X100 / Total de pacientes encuestados

Satisfacción sobre la atención de enfermería recibida durante su estancia hospitalaria según la percepción del paciente y del familiar

5. Satisfacción del personal de enfermería.

No de enfermeros satisfechos con la atención recibida por el centro X100 / Total de enfermeros encuestados.

No de enfermeros satisfechos con la prestación de sus servicios X100 / Total de enfermeros encuestados.

Satisfacción de los enfermeros con la atención recibida por el centro.

Satisfacción de los enfermeros con la prestación de sus servicios.

2.1.3 Satisfacción laboral

Hoy en día en el sector salud un indicador muy estudiado de la calidad es la satisfacción del usuario que incluye muchas veces evaluar la atención de enfermería, esto permite implantar las medidas de mejora para el establecimiento de salud. Al respecto, enfermería se fundamenta en el cuidado del paciente y para que haya un buen producto es importante contar con personas físicas y mentalmente estables y que estas se desarrollen en un ambiente cálido con relaciones satisfactorias y con los recursos suficientes para ser efectivo y eficiente. (Hernández et al., 2012, p. 4)

Respecto a la satisfacción laboral se encuentran diferentes definiciones, entre las más importantes encontramos las siguientes: Shaun (1998) define la satisfacción laboral como el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización. (p. 12). Fernández (1999), considera que la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. Bracho (1998), señala que la satisfacción laboral, se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos. (p.19). Durham y Smith (1996), indican que la satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas o sentimientos de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Asimismo, afirma que la satisfacción laboral puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos”, coincidiendo con Robbins (1996), afirma que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias, y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. También Robbins (1996), afirma que los factores centrales que favorecen la satisfacción laboral son: un trabajo

mentalmente interesante, premios equitativos y buenas relaciones con los colegas, coincidiendo con Glen (1998), quien señala como factores de satisfacción laboral: los premios, la naturaleza del trabajo, el apoyo del superior y las relaciones entre iguales. (p. 52)

2.1.3.1 Teoría de la Discrepancia

La teoría de la discrepancia le da importancia a la satisfacción laboral y la relaciona con los valores obtenidos en su propio trabajo resultante de su percepción y valores obtenidos. Asimismo, fundamenta la teoría en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo y da relevancia a los procesos psicológicos de comparación en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. (Ruiz, 2009, p.23)

2.1.3.2 Teoría del ajuste en el trabajo

La teoría del ajuste en el trabajo indica que la base de la satisfacción laboral es la correspondencia entre el individuo (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) y el ambiente laboral (requerimientos de la función o de la organización), el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico, de ahí su nombre Ajuste en el trabajo. (Ruiz, 2009, p.23)

2.1.3.3 Teoría de los factores higiénicos y de motivaciones

La presente teoría muestra dos tipos de factores, los asociados a una elevada satisfacción que son el reconocimiento, la creatividad, la responsabilidad, la promoción, etc. y los factores a relacionados a una significativa insatisfacción que son las políticas de la empresa, la dirección, los aspectos técnicos relacionados con la supervisión, el salario y las condiciones de trabajo. (Ruiz, 2009, p.25)

2.1.3.4 Teoría de los eventos situacionales.

Esta teoría describe que las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción,

condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina) (Ruiz, 2009 p.23)

2.1.4 Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral

Para la evaluación de la satisfacción laboral contamos con variados instrumentos como son: Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), Job Descriptive Index (JDI), Job in General Scale (JIG), Cuestionario S20/23 Melia & Peiró, Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO), Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang, Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el cuestionario Font Roja. Analizados con más detalle el cuestionario Font Roja que ha sido validado para evaluar la atención de enfermería en Perú.

2.1.4.1 El cuestionario Font Roja

El cuestionario Font Roja, utilizado en la presente investigación agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg, los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve (9) categorías, las cuales se encuentran relacionadas con una forma específica de calificación, que permite realizar un acercamiento de la valoración que los sujetos realizan sobre su trabajo determinando así su nivel de satisfacción laboral. Estos factores intrínsecos como extrínsecos apuntan al nivel de satisfacción que los sujetos de trabajo tienen con relación al desempeño y el ejercicio de sus funciones. Podría decirse que en la medida en que éstos se encuentren en armonía el nivel de satisfacción es mucho mayor y por ende la calidad en la atención también. (Aranaz y Mira, 1988, p.64).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La investigación se planteó cuantitativa, de tipo descriptivo transversal. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente se pretende medir la variable Satisfacción laboral de la enfermera. Transversal por que la medición de la única variable se realizó en un momento determinado teniendo en cuenta sus nueve dimensiones teniendo en cuenta el modelo Font-Roja. (Hernández et al., 2016, p. 92).

Es un estudio de diseño no experimental por tratarse de una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata un estudio en los que no hacemos variar en forma intencional la variable para ver su efecto sobre otras variables (Hernández et al., 2016, p. 152).

3.2 Ámbito temporal y espacial

El presente estudio fue realizado durante el mes de marzo del 2017, en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf, ubicada en San Isidro. La clínica cuenta con 30 especialidades médicas y quirúrgicas, siendo una de las más importantes la Unidad de Cuidados Intensivos.

3.3 Variable

La variable estudiada fue: Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf.

Definición conceptual: Teniendo en cuenta a Palma (2005) el nivel de satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (p.20).

Definición operacional: Grado de bienestar de un individuo en su trabajo.

3.4 Población y Muestra

La unidad de análisis estuvo compuesta por el total de veintisiete enfermeras que trabajan en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf. No se realizó ningún tipo de muestreo por ser una población con pocos integrantes. P=27.

3.5 Instrumentos

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de Satisfacción Laboral. En la primera parte se analizaron las siguientes variables intervinientes: edad, sexo, antigüedad laboral y grado de estudios. En la segunda parte se tomó en cuenta el cuestionario original Font-Roja de satisfacción laboral previamente validado mediante juicio de 5 expertos. El cuestionario consta de 26 ítems medidos en una escala tipo Likert (evaluados entre 1 y 5), la puntuación del cuestionario fue de menor a mayor grado de satisfacción, entonces puntúa desde 1 (mínima satisfacción) a 5 (máxima satisfacción), el punto 3 se toma como un grado intermedio de satisfacción. De esta manera, se obtuvo la totalidad del cuestionario valores entre 26 (mínima satisfacción laboral) y 130 puntos (máxima satisfacción laboral).

El cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral, es uno de los más usados en distintos entornos laborales del ámbito sanitario, presta atención a las condiciones de la gestión y condiciones físicas del entorno de trabajo.

El cuestionario (Anexo C) está agrupado en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral:

1. Satisfacción por el trabajo (4 ítems), es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

2. Tensión relacionada con el trabajo (5 ítems): corresponde al grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
3. Competencia profesional (2 ítems): hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
4. Presión en el trabajo (4 ítems): es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
5. Promoción Profesional (3 ítems): entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo.
6. Relación interpersonal con sus superiores (2 ítems): significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/ as.
7. Relación interpersonal con los compañeros (2 ítems): grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.
8. Características extrínsecas del estatus (2 ítems): grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
9. Monotonía laboral (2 ítems) es el grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

3.6 Procedimientos

La recolección de datos se realizó en la misma Unidad de Cuidados intensivos de la Clínica El Golf, después de terminada la jornada laboral y cada participante tuvo de 20 a 30 minutos para resolver el cuestionario.

Las respuestas de las encuestas se pasaron a una tabla matriz de datos. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo

componen, dividida por el número de estos. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. La satisfacción global o total de cada participante se obtuvo a partir de la suma de las puntuaciones de los 26 ítems del cuestionario, por lo que su valor oscila entre 26 a 130 puntos, así a mayor puntuación mayor satisfacción laboral.

3.7 Análisis de Datos

Para el análisis estadístico, se estimó el nivel de satisfacción laboral de manera global y por cada uno de los nueve factores con base en la puntuación obtenida del personal de enfermería. El procesamiento de la información se trabajó en el software SPSS versión 19.

IV. RESULTADOS

4.1 Características sociodemográficas:

De los 27 participantes en el presente estudio encontramos que sus edades están entre los 31 y 50 años, 19 son mujeres y 8 son varones, 15 licenciadas(os) tienen menos de 5 años en el servicio y 12 tienen más de 5 años en el servicio. En relación al grado académico: todos son licenciados, 14 tienen especialidad y 7 tienen maestría.

Tabla 1

Satisfacción laboral global de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Dimensiones	Valores esperados	Ítems	Media	DE
Satisfacción por el trabajo	4-20	4	3,57	0,42
Tensión relacionada con el trabajo	5-25	5	2,39	0,42
Competencia profesional	2-10	2	1,59	0,21
Presión en el trabajo	4-20	4	2,39	0,34
Promoción Profesional	3-15	3	2,26	0,3
Relación interpersonal con sus superiores	2-10	2	2,26	0,21
Relación interpersonal con los compañeros	2-10	2	3,11	0,63
Características extrínsecas del estatus	2-10	2	3,06	1,65
Monotonía laboral	2-10	2	3,55	0,000

Nota: Luego de haber aplicado el cuestionario Font Roja, se continuó con la agrupación correspondiente de las 26 preguntas y/o ítems en las nueve dimensiones (factores) que determinan la satisfacción laboral según los lineamientos de aplicación del instrumento. Se halló entonces entre los profesionales de enfermería de la UCIG de la Clínica El Golf, una satisfacción laboral global mínima de 58 puntos y máxima de 88 puntos, para una media de 72.18. Obteniendo en consecuencia una satisfacción laboral media de 2.77 (DE: 0.23).

Se ejecutó un análisis univariado en relación a las dimensiones con el fin de determinar la satisfacción con cada uno de ellos.

Al respecto, se identificó que las enfermeras presentan mayor satisfacción en relación con la dimensión Satisfacción por el trabajo con una media de 3.57 (DE: 0.42), seguido por Monotonía laboral con una media de 3.55 (DE: 0.00), seguido por Relación Interpersonal con los compañeros con una media de 3.11 (DE: 0.63) y Características extrínsecas del estatus con una media de 3.06 (DE: 1.65). Sin embargo, se halló entre los profesionales de enfermería que se desempeñan en la UCIG de la Clínica El Golf una menor satisfacción laboral con los aspectos que tiene que ver con la competencia profesional con una media de 1.55 (DE: 0.21), seguida por promoción profesional con una media de 2.26 (DE: 0.3), Relación interpersonal con sus superiores con una media de 2.26 (DE:0.21), Tensión relacionada al trabajo con una media de 2.39 (DE: 0.34) y por último presión del trabajo media de 2.39 (DE: 0.34).

Tabla 2

Dimensión: Satisfacción por el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja	Recuento	%	Media	DE	
1, En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	Totalmente en desacuerdo	1	3.7%	4.15	0.99
	En desacuerdo	3	11.1%		
	Indiferente	5	18.5%		
	De acuerdo	7	25.9%		
	Totalmente de acuerdo	11	40.7%		
2. Obtengo reconocimiento por mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	5	18.5%	3.11	1.45
	En desacuerdo	3	11.1%		
	Indiferente	11	40.7%		
	De acuerdo	1	3.7%		
	Totalmente de acuerdo	7	25.9%		
	Totalmente en desacuerdo	5	18.5%	3.56	1.42

3. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	En desacuerdo	1	3.7%		
	Indiferente	2	7.4%		
	De acuerdo	12	44.4%		
	Totalmente de acuerdo	7	25.9%		
	Totalmente en desacuerdo	6	22.2%		
4. Sé lo que se espera de mí en el trabajo	En desacuerdo	0	0%		
	Indiferente	4	14.8%	3.48	1.5
	De acuerdo	9	33.3%		
	Totalmente de acuerdo	8	29.6%		

Nota: En la Tabla N° 2 se presenta los ítems en la dimensión satisfacción en el trabajo, donde se encontró mayor satisfacción en el ítem 1 que responde a la pregunta: “En mi trabajo me encuentro muy satisfecho” con una media de 4.15 en el cual el 40.7% de los participantes está totalmente de acuerdo y el 25.9 está de da acuerdo. La menor satisfacción se presentó en el ítem 2: “Obtengo reconocimiento por mi trabajo” con una media de 3.11 y el 40.7% marco indiferente y el 25.9% totalmente de acuerdo

Tabla 3

Dimensión: Tensión relacionada con el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja	Recuento	%	Media	DE	
5. Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca	Totalmente en desacuerdo	4	14.8%		
	En desacuerdo	12	44.4%		
	Indiferente	4	14.8%	2.74	1.4
	De acuerdo	1	3.7%		
	Totalmente de acuerdo	6	22.2%		
6. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	12	44.4%		
	En desacuerdo	8	29.6%	2.04	1.19
	Indiferente	1	3.7%		
	De acuerdo	6	22.2%		

	Totalmente de acuerdo	0	0%		
	Totalmente en desacuerdo	5	18.5%		
7. Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado	En desacuerdo	7	25.9%		
	Indiferente	0	0%	2.93	1.27
	De acuerdo	15	55.6%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		
8. Tengo poca independencia para organizar mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	15	55.6%		
	En desacuerdo	5	18.5%		
	Indiferente	0	0%	2	1.36
	De acuerdo	6	22.2%		
	Totalmente de acuerdo	1	3.7%		
9. Creo que mi trabajo es excesivo	Totalmente en desacuerdo	14	51.9%		
	En desacuerdo	2	7.4%		
	Indiferente	4	14.8%	2.26	1.58
	De acuerdo	3	11.1%		
	Totalmente de acuerdo	4	14.8%		

Nota: En la Tabla N° 3 se presenta los ítems en la dimensión: Tensión relacionada con el trabajo, donde a mayor puntaje menor satisfacción, por lo que se encontró mayor satisfacción en el ítem 8: “Tengo poca independencia para organizar mi trabajo” con una media de 2 y el 55.6% estuvo totalmente en desacuerdo y el 18.5 en desacuerdo y el ítem 6: “Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo” con una media de 2.04, 44.4% que respondió totalmente en desacuerdo y 29.6% en desacuerdo. La menor insatisfacción se presentó en el ítem 7: “Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado” con una media de 2.93 y el 55.6% contestó estar de acuerdo.

Tabla 4

Dimensión: Competencia profesional en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja	Recuento	%	Media	DE	
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	17	63%	1.44	0.7
	En desacuerdo	9	33.3%		
	Indiferente	0	0%		
	De acuerdo	1	3.7%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	Totalmente en desacuerdo	15	55.6%	1.74	0.86
	En desacuerdo	5	18.5%		
	Indiferente	7	25.9%		
	De acuerdo	0	0%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		

Nota: En la tabla N°4 se presenta la dimensión Competencia profesional donde la mayor satisfacción se presentó en el ítem 10: “Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo” con una media de 1.44 donde el 63% estuvo totalmente en desacuerdo y el 33.3% en desacuerdo, seguido del ítem N°10: “Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo” con una media de 1.74 y el mayor porcentaje 55.6% estuvo totalmente en desacuerdo y el 18.5 en desacuerdo.

Tabla 5

Dimensión: Presión en el trabajo en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
12. Con frecuencia no me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro	Totalmente en desacuerdo	8	29.6%	2.07	1
	En desacuerdo	13	48.1%		
	Indiferente	2	7.4%		
	De acuerdo	4	14.8%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		
13. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	8	29.6%	2.85	1.66
	En desacuerdo	7	25.9%		
	Indiferente	0	0%		
	De acuerdo	5	18.5%		
	Totalmente de acuerdo	7	25.9%		
14. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	9	33.3%	2.41	1.31
	En desacuerdo	5	18.5%		
	Indiferente	9	33.3%		
	De acuerdo	1	3.7%		
	Totalmente de acuerdo	3	11.1%		
15. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión	Totalmente en desacuerdo	4	14.8%	2.22	0.97
	En desacuerdo	18	66.7%		
	Indiferente	1	3.7%		
	De acuerdo	3	11.1%		
	Totalmente de acuerdo	1	3.7%		

Nota: En la tabla N°5 se analiza la dimensión: Presión en el trabajo donde la mayor satisfacción se presentó en el ítem 12 “Con frecuencia no me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro” con una media 2.07 y el 48.1% estuvo en desacuerdo. La menor satisfacción se presentó en el ítem 13: “Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo” con una media de 2.85 y el 25.9% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 6

Dimensión: Promoción Profesional en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
16. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	Totalmente en desacuerdo	11	40.7%	2.93	1.82
	En desacuerdo	1	3.7%		
	Indiferente	4	14.8%		
	De acuerdo	1	3.7%		
	Totalmente de acuerdo	10	37%		
17. Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas	Totalmente en desacuerdo	10	37%	2.93	1.69
	En desacuerdo	2	7.4%		
	Indiferente	1	3.7		
	De acuerdo	8	29.6%		
18. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	Totalmente de acuerdo	6	22.2%	3.44	1.09
	Totalmente en desacuerdo	0	0%		
	En desacuerdo	5	18.5%		
	Indiferente	12	44.4%		
	De acuerdo	3	11.1%		
	Totalmente de acuerdo	7	25.9%		

Nota: En la tabla N° 6 se presenta la dimensión: Promoción Profesional, encontrando mayor satisfacción en el ítem: 16 “Tengo muchas posibilidades de promoción profesional” con una media de 2.93 donde el 40.7% respondió estar totalmente en desacuerdo y el 14.8% contestó indiferente, seguido del ítem 17: “Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas” con una media de 2.93 y el mayor porcentaje 37% de participantes contestó estar totalmente en desacuerdo. En el ítem 18 “Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable” obtuvo una media de 3.44 y el 44.4 contestó indiferente y el 25.9% contestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 7

Dimensión: Relación interpersonal con sus superiores en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
19. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo	Totalmente en desacuerdo	8	29.6%	2.41	1.25
	En desacuerdo	8	29.6%		
	Indiferente	3	11.1%		
	De acuerdo	6	22.2%		
	Totalmente de acuerdo	4	14.8%		
20. La relación con mis jefes es muy cordial	Totalmente en desacuerdo	14	51.9%	2.11	1.31
	En desacuerdo	2	7.4%		
	Indiferente	6	22.2%		
	De acuerdo	4	14.8%		
	Totalmente de acuerdo	1	3.7%		

Nota: En la Tabla N° 7 se presenta la dimensión: Relación interpersonal con sus superiores, en el ítem 19: “La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo se obtuvo una media de 2.41 y el 29.9% estuvo totalmente en desacuerdo y otro 29.9% en desacuerdo. En el ítem 20 “La relación con mis jefes es muy cordial” se obtuvo una media de 2.11 y el 51.9 estuvo totalmente en desacuerdo y el 22.2% respondió indiferente.

Tabla 8

Dimensión: Relación interpersonal con los compañeros en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
21. Las relaciones con mis compañeros son muy cordial	Totalmente en desacuerdo	0	0%	3.56	1.12
	En desacuerdo	8	29.6%		
	Indiferente	1	3.7%		
	De acuerdo	13	48.1%		
	Totalmente de acuerdo	5	18.5%		
22. Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar	Totalmente en desacuerdo	1	3.7%	2.67	0.78
	En desacuerdo	11	40.7%		
	Indiferente	11	40.7%		
	De acuerdo	4	14.8%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		

Nota: En la tabla N° 8 se presenta la dimensión Relación interpersonal con los compañeros, donde en el ítem 21. "Las relaciones con mis compañeros son muy cordial" se encontró una media de 3.56, el 48.1% estuvo de acuerdo y el 18.5% estuvo totalmente de acuerdo. En el ítem N° 22 Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar se encontró una media de 2.67, el 40.7% contestó en desacuerdo y otro 40.7% contestó indiferente.

Tabla 9

Dimensión: Características extrínsecas del estatus en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
23. El sueldo que percibo es adecuado	Totalmente en desacuerdo	15	55.6%	1.89	1.22
	En desacuerdo	6	22.2%		

	Indiferente	0	0%		
	De acuerdo	6	22.2%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		
	Totalmente en	1	3.7%		
24. Estoy convencido	desacuerdo				
de que ocupó el puesto	En desacuerdo	0	0%	4.22	0.64
que me corresponde por	Indiferente	18	22.7%		
capacidad y preparación	De acuerdo	8	29.6%		
	Totalmente de acuerdo	0	0%		

Nota: En la tabla N° 9 se presenta la dimensión: Características extrínsecas del estatus, encontrando en el ítem 23 “El sueldo que percibo es adecuado, se registró una media de 1.89, con un 55.6 de participantes que respondió estar totalmente en desacuerdo seguido del 22.2% en desacuerdo. En el ítem N° 24: “Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación” resultó con una media de 4.22 y el 29.6% de los participantes respondió de acuerdo y el 22.7 respondió indiferente.

Tabla 10

Dimensión: Monotonía laboral en las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.

Ítems cuestionario Fron roja		Recuento	%	Media	DE
25. Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	4	14.8%		
	En desacuerdo	4	14.8%		
	Indiferente	1	3.7%	3.51	1.52
	De acuerdo	7	25.9%		
	Totalmente de acuerdo	11	40.7%		
26. Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi	Totalmente en desacuerdo	4	14.8%		
	En desacuerdo	0	0%	3.52	1.22
	Indiferente	5	18.5%		

salud o mis horas de	De acuerdo	14	51.9%
sueño	Totalmente de acuerdo	4	14.8%

Nota: En la tabla N° 9 se presenta la dimensión: Monotonía laboral, donde el ítem 25: “Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo” con una media de 3.51, el 40.7% estuvo totalmente de acuerdo y 25.9% de acuerdo. En el ítem: 26: “Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño” obtuvo una media de 3.52, 51.9% estuvo de acuerdo y 14.8% estuvo totalmente de acuerdo.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio contó con una población de 27 licenciadas (os) de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Generales de la Clínica El Golf, a los cuales se le aplicó el cuestionario de satisfacción laboral, obteniendo una satisfacción laboral global mínima de 58 puntos y máxima de 88 puntos, para una media de 72.18. Obteniendo a una satisfacción laboral media de 2.77 (DE: 0.23). Este nivel de satisfacción se considera óptima ya que está por encima del promedio. Por ser un estudio descriptivo no fue necesario contrastación de la hipótesis, pero se rechaza la hipótesis planteada.

Se encontró mayor satisfacción en las dimensiones: Satisfacción por el trabajo, Monotonía laboral, Relación Interpersonal con los compañeros y Características extrínsecas del estatus. Este resultado evidencia que el personal de enfermería es dinámico en su trabajo, y tiene buenas relaciones con sus pares. El grado de satisfacción laboral del personal de enfermería identificado aquí, tendría que ver con el tipo de instituciones donde se realizó el estudio ya que corresponde a un servicio de alta especialidad, donde las tareas son variadas, complejas y difíciles satisfacen más al trabajador. (Hernández, 2012, p.12)

El problema detectado es la menor satisfacción laboral encontrada en las dimensiones: Competencia profesional, Promoción profesional, Relación interpersonal con sus superiores, Tensión relacionada al trabajo y por último Presión del trabajo. Este resultado puede ser debido a que el servicio de Cuidados intensivos se caracteriza por acoger pacientes en estado crítico, con mucho requerimiento de atención y recursos, haciendo necesario de despliegue de esfuerzo tanto físico como emocional. Entonces, es evidente la necesidad de mejorar la promoción profesional, las relaciones jefe-enfermera y crear programas motivación y esparcimiento y procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado de calidad.

Entre los hallazgos encontrados en la literatura tenemos el estudio de Páez (2013) donde el nivel de satisfacción de las Enfermeras respecto a la supervisión de Enfermería en el Hospital de Chancay resultó medianamente satisfecha, el estudio de Ríos (2008) donde los profesionales de enfermería de urgencias del SAMU resultó satisfacción laboral medio y el estudio de Hernández et al, (2012) donde la evaluación de cuatro instituciones de salud de México tuvo calificación de nivel medio a alto.

Asimismo, se encontró un estudio con resultados similares, de Cifuentes (2012) donde la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria fue de 2.91.

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017 fue óptima con una satisfacción laboral media de 2.77.
2. En la dimensión Satisfacción por el trabajo se obtuvo un nivel alto de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 3.57.
3. En la dimensión Tensión relacionada con el trabajo se obtuvo un nivel bajo de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 2.9. Se encontró personal con sensaciones de estrés y presión en el trabajo.
4. En la dimensión Competencia profesional se obtuvo un nivel bajo de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 1.55.
5. En la dimensión Presión en el trabajo se obtuvo un nivel bajo de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 2.39.
6. En la dimensión Promoción Profesional se obtuvo un nivel bajo de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 2.26. Se encontró insatisfacción respecto a los incentivos de promoción en el trabajo, no hay un programa de capacitación y también ocasionalmente inadecuados recursos materiales.
7. En la dimensión relación interpersonal con sus superiores se obtuvo un nivel bajo de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 2.26. Se encontró insatisfacción respecto al trato del jefe del servicio.
8. En la dimensión Relación interpersonal con los compañeros se obtuvo un nivel alto de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 3.11.

9. En la dimensión Características extrínsecas del estatus se obtuvo un nivel alto de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 3.06. Se encontró también insatisfacción respecto al sueldo que perciben las enfermeras.
10. En la dimensión Monotonía laboral se obtuvo un nivel alto de satisfacción en las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos, con una media de 3.55

VII. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones del presente estudio se plantea las siguientes recomendaciones:

1. La jefatura del Servicio de Cuidados Intensivos debe tomar en cuenta el nivel medio de satisfacción laboral del personal con la finalidad de implementar estrategias que permita mejorar el nivel de satisfacción y realizar mediciones periódicas.
2. Incrementar estímulos y reconocimiento al trabajo de enfermería con la finalidad de aumentar la satisfacción por el trabajo.
3. Disminuir la tensión relacionada con el trabajo por medio de un programa de rotaciones. Realizar estudios relacionados al estrés para determinar cómo maneja el personal de enfermería la tensión y la presión en la atención a los pacientes en estado crítico y de esta manera darle el seguimiento.
4. Incentivar la Competencia profesional en el personal de enfermería explorando las capacidades que tienen cada trabajador para que ponga en práctica sus conocimientos y habilidades en el servicio.
5. Para aumentar la satisfacción en la dimensión Presión en el trabajo, implementar sesiones de técnicas de relajación para controlar los índices de estrés en el personal de enfermería y para crear así un mejor ambiente y por consecuencia elevar el desempeño laboral.
6. En la Promoción Profesional se recomienda programar grupos de retroalimentación o educación en servicio para mantener una atención de enfermería escolarizada, Crear incentivos y premios para que aumente el interés del personal en mejorar el servicio. Dar facilidades al personal de enfermería para realizar cursos o diplomados extrainstitucionales con la finalidad de mantenerse actualizados en la tecnología y en los avances de los procedimientos invasivos.

7. Fomentar actividades culturales y/o recreativas en equipo y conjuntamente con los jefes de servicio con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y aumentar la satisfacción de las relaciones con sus superiores.
8. Fomentar el trabajo en equipo y rotativo de tal forma que todo el personal del servicio se conozca y puedan interactuar aumentando la relación interpersonal con sus compañeros.
9. Los jefes del servicio deberán coordinar con los directivos de la clínica con la finalidad de obtener incentivos reconocidos para el personal de enfermería, esto aumentaría la satisfacción respecto a las características extrínsecas del estatus.
10. Crear programas para modificar los turnos rotativos, movilizar los grupos de trabajo y fomentar reuniones extra laborales con la finalidad de aumentar la satisfacción respecto a la Monotonía laboral

VIII. REFERENCIAS

- Andrade, R. (2000.) *Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos*. [Tesis de pregrado Universidad Autónoma de San Luis de Potosí].
- [http://C:/Users/HP/Downloads/GUIA%20DE%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20\(1\).pdf](http://C:/Users/HP/Downloads/GUIA%20DE%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20(1).pdf)
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital* (52), 63-66.
- Bracho, S. (1998) *Satisfacción Laboral*. Lemus.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.) Mc Graw Hill.
- Cifuentes-Rodríguez, J. y Manrique-Abril, F. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención de Colombia. *Av.enferm.*, (Bogotá), 23(2), 217-227. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002014000200005&script=sci_abstract&tlng=es
- Durham, H. y Smith, M. (1996). *El Gerente eficaz*. Buenos Aires. Editorial Sudamericana
- Elers-Mastrapa, Y. y Gibert-Lamadrid, M. (2016) Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Cubana de Enfermería* (La Habana,) 32(4).
- <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. (1ª ed.). Díaz de Santos.

- Galaz, J. y Contreras, P. (2002). La Satisfacción Laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado. *Perfiles Educativos* 24(96), 47-72.
- Glen, B. (1998). *El Factor Humano en la Empresa*. Enciclopedia de Dirección y Administración de la Empresa. (1ª ed., vol. 6) Orbis.
- Gonzales-Álvarez, G., Guevara-Sotomayor, E., Morales-Figueroa, G., Segura-Hernández, P. y Luengo-Martínez, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos. *Ciencia y Enfermería (Concepción)*, 19(1), 11-12.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002
- Guzmán-Vásquez, M. (2012). Criterios e indicadores de calidad de la atención de enfermería en los servicios abiertos de cirugía ortopédica del hospital "Frank País" *Infodir*, 8(14), <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2012/ifd1214g.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.) Mcgraw-Hill Interamericana Editores
- Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Nava-Galán, G., Pérez-López, T., Matus-Miranda, R., Hernández-Ramírez, G., y Balseiro-Almario, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria (Ciudad de México)*, 9 (1).
- Ley No 27669. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano. (15 de febrero del 2002). http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf

Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002 - 2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial Ministerio de Salud del Quinquenio agosto 2001 - julio 2006. http://bvs.minsa.gob.pe/local/POLIT/95_lineampolit.pdf

Loreto-Soler, M., Llor-Gutierrez, L., Lillo-Crespo, M. y Casanova-Orts, I. (2014). Gestión y Administración de Servicios de Enfermería. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/51533/1/Gestion-Administracion-Servicios-Enfermeria-Tema4.pdf>

Marriner-Tomey, A. (2009). *Guía de Gestión y Dirección de Enfermería*. (8ª ed.). Elsevier.

Núñez-González, E., Estévez-Guerra, M., Hernández-Marrero, P. y Marrero-Medina, C. (2006). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, (21)2. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008

Páez, G. (2013). *Nivel de satisfacción de las enfermeras respecto a la supervisión de enfermería según servicios en el Hospital de Chancay en el año 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1114406>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora Cartolan.

Parra S. y Paravic T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). *Ciencia. Enfermería (Concepción)*, 8(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>

- Porcel-Gálvez, A., Martínez-Lara, C., Gil-García, E. y Grao-Cruces, A. (2013). Construcción y validación del cuestionario G_CLINIC para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista Española de Salud Pública (Madrid)*, 88(3).
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-122931>
- Ríos-Risquez, M. y Godoy-Fernández, C. (2008). Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. *Enfermería Clínica*, 18(3), 134-141.
<https://www.deepl.com/es/translator#en/es/is%20it%20a%20place%20related%20to%20work%20or%20pleasure%20as%20vividly%20as%20possible>
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Prentice.
- Ruiz, C. (2009.) Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. [Tesis de Pregrado, Universidad Bio-Bio].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Shaun, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. Trillas.
- Zapata-Ferrera, M. y Alcaraz-López, G. (2012). Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos *Revista de Investigación en Enfermería*, 30(2), 178-187. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105224306002.pdf>

IX. ANEXOS

ANEXO A

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Diseño Metodológico
Nivel de satisfacción de las enfermeras como indicador de gestión del cuidado en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica El Golf, 2017	<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de las enfermeras en la dimensión satisfacción por el trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017? 2. ¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión tensión relacionada al trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017? 3. ¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión competencia profesional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017? 4. ¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión presión en el trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017? 5. ¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión promoción profesional en la</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: 1. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión satisfacción por el trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017. 2. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión tensión relacionada al trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017. 3. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión competencia profesional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017. 4. Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión presión en el trabajo en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p>	El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017 es bajo.	Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Presión en el trabajo</p> <p>Promoción Profesional</p> <p>Relación interpersonal con sus superiores</p> <p>Relación interpersonal</p>	<p>Investigación cuantitativa Tipo descriptiva transversal.</p> <p>Población muestral 27 enfermeras</p> <p>Técnica: la Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de Fort Roja</p>

	<p>Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p> <p>6.¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión relación interpersonal con sus superiores en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p> <p>7.¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la relación interpersonal con sus compañeros en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p> <p>8.¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión características extrínsecas del estatus en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p> <p>9.¿Cómo es la satisfacción de las enfermeras en la dimensión monotonía laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017?</p>	<p>5.Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión promoción profesional en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p> <p>6.Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión relación interpersonal con sus superiores en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p> <p>7.Determinar la satisfacción de las enfermeras en la relación interpersonal con sus compañeros en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p> <p>8.Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión características extrínsecas del estatus en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p> <p>9.Determinar la satisfacción de las enfermeras en la dimensión monotonía laboral en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf en el año 2017.</p>			<p>con los compañeros</p> <p>Características extrínsecas del estatus</p> <p>Monotonía laboral</p>	
--	--	---	--	--	---	--

ANEXO B

Operacionalización de la variable

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional	Grado de bienestar de un individuo en su trabajo	Satisfacción por el trabajo	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	1 = Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
				Obtengo reconocimiento por mi trabajo	
				La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	
				Sé lo que se espera de mí en el trabajo	
			Tensión relacionada con el trabajo	Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca	
				Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	
				Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado	
				Tengo poca independencia para organizar mi trabajo	
				Creo que mi trabajo es excesivo	
				Competencia profesional	
			Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena		
			Presión en el trabajo	Con frecuencia no me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro	
				Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	
				Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	
				Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión	
			Promoción Profesional	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	
				Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas	

				Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	
			Relación interpersonal con sus superiores	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo	
				La relación con mis jefes es muy cordial	
			Relación interpersonal con los compañeros	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	
				Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar	
			Características extrínsecas del estatus	El sueldo que percibo es adecuado	
				Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación	
			Monotonía laboral	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo	
				Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño	

ANEXO C

Cuestionario de Satisfacción Laboral como indicador de gestión del cuidado en la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica El Golf, 2017

Estimados colegas, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de las enfermeras en UCIG de la Clínica El GOLF se presenta el siguiente cuestionario. Sírvase marcar según su consideración cada ítem, teniendo en cuenta que 1e corresponde a baja satisfacción, 3 indiferente y 5 a la más alta satisfacción.

Fecha:.....	1: Totalmente en desacuerdo
Edad:.....	2: En desacuerdo
Sexo:.....	3: Indiferente
Antigüedad laboral:.....	4: De acuerdo
Grado de estudios:.....	5: Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<i>Satisfacción por el trabajo</i>						
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
4	Sé lo que se espera de mí en el trabajo					
<i>Tensión relacionada con el trabajo</i>						
5	Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca					
6	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado					
8	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9	Creo que mi trabajo es excesivo					
<i>Competencia profesional</i>						
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					

11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
<i>Presión en el trabajo</i>						
12	Con frecuencia no me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
14	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
15	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					
<i>Promoción Profesional</i>						
16	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
17	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
18	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
<i>Relación interpersonal con sus superiores</i>						
19	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20	La relación con mis jefes es muy cordial					
<i>Relación interpersonal con los compañeros</i>						
21	Las relaciones con mis compañeros son muy cordial					
22	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
<i>Características extrínsecas del estatus</i>						
23	El sueldo que percibo es adecuado					
24	Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
<i>Monotonía laboral</i>						
25	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño					

ANEXO D

Confiabilidad y validez de instrumento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	79,47	107,27	0,32	0,790,80
Ítem 2	78,77	112,26	0,15	0,79
Ítem 3	80,36	108,30	0,34	0,79
Ítem 4	80,35	106,93	0,31	0,81
Ítem 5	79,30	114,24	0,01	0,80
Ítem 6	79,62	109,95	0,16	0,78
Ítem 7	78,86	104,48	0,543	0,78
Ítem 8	79,19	103,09	0,50	0,79
Ítem 9	78,92	105,81	0,39	,079
Ítem 10	78,38	109,28	0,35	0,79
Ítem 11	78,34	107,48	0,42	0,78
Ítem 12	79,40	103,30	0,51	0,79
Ítem 13	78,57	109,49	0,35	0,79
Ítem 14	78,53	107,94	0,46	0,79
Ítem 15	79,80	104,94	0,34	0,79
Ítem 16	79,28	104,37	0,44	0,79
Ítem 17	78,50	113,24	0,13	0,80
Ítem 18	80,32	105,54	0,35	0,79
Ítem 19	78,77	110,52	0,25	,080
Ítem 20	79,58	102,19	0,55	0,79
Ítem 21	79,37	111,15	0,18	0,80
Ítem 22	78,37	109,37	,032	0,79
Ítem 23	78,33	100,61	0,56	0,78
Ítem 24	79,23	108,78	0,25	0,80
Ítem 25	78,33	100,61	0,56	0,78
Ítem 26	79,23	108,78	0,25	0,80
Total de Alfa de Cronbach				0,80
Número de elementos				26

Se obtuvieron coeficientes de correlación positivas de Pearson de los 26 ítems de la escala, en su gran mayoría, superiores a 0,78 y hasta 0,81, hecho que ratifica la estabilidad del cuestionario.

ANEXO E

Base de datos

N°	1	2		3	4			
	Edad	Sexo		Antigüedad laboral (años)	Nivel Académico			
		M	F		Título	Especialidad	Maestría	Doctorado
1	48	1		13	Enfermera(o)	1		
2	32	1		3	Enfermera(o)	1	1	
3	34		1	1	Enfermera(o)	1		
4	34	1		2	Enfermera(o)	1		
5	33	1		3	Enfermera(o)			
6	42		1	12	Enfermera(o)		1	
7	45		1	12	Enfermera(o)	1		
8	31		1	2	Enfermera(o)		1	
9	35		1	3	Enfermera(o)	1		
10	36		1	3	Enfermera(o)	1		
11	36		1	1	Enfermera(o)	1		
12	33		1	1	Enfermera(o)			
13	48		1	12	Enfermera(o)	1		
14	50	1		15	Enfermera(o)	1	1	
15	45		1	13	Enfermera(o)			
16	46		1	12	Enfermera(o)			
17	36		1	5	Enfermera(o)	1		
18	33	1		3	Enfermera(o)			
19	32		1	1	Enfermera(o)	1		
20	48		1	10	Enfermera(o)			
21	45		1	12	Enfermera(o)	1	1	
22	36	1		2	Enfermera(o)		1	
23	34		1	2	Enfermera(o)			
24	45		1	7	Enfermera(o)			
25	44		1	5	Enfermera(o)			
26	47		1	3	Enfermera(o)			
27	46	1		4	Enfermera(o)	1	1	

Nº	Satisfacción por el trabajo				Tensión relacionada con el trabajo					Competencia profesional		Presión en el trabajo					Promoción Profesional			Relación interpersonal con sus superiores		Relación interpersonal con los compañeros		Características extrínsecas del estatus		Monotonía laboral	
	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	
1	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	1	1	5	1	1	3	4	2	1	1	2	2	1	4	1	3	
2	5	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	4	
3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	1	1	1	5	1	1	5	3	1	5	5	5	
4	3	1	1	1	5	4	4	4	4	2	3	3	2	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	
5	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	2	5	3	3	2	2	2	4	3	
6	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	4	4	1	2	5	5	3	3	3	2	4	2	5	2	1	
7	5	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	4	
8	5	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	4	
9	3	1	1	1	5	4	4	4	5	2	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	
10	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	1	1	5	1	2	3	4	2	1	1	2	2	1	4	1	3	
11	4	3	4	4	2	2	4	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1	4	3	1	4	5	4	
12	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	5	2	2	1	5	1	2	5	1	1	5	5	5	
13	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	4	4	1	2	5	5	3	3	3	2	4	2	5	2	1	
14	5	3	4	5	2	2	4	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	5	3	1	4	5	4	
15	4	3	4	4	2	3	4	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	4	
16	4	3	4	3	3	1	1	2	3	1	2	1	5	1	2	3	4	2	1	2	2	2	1	4	1	3	
17	5	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	4	3	2	4	3	4	
18	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	4	2	1	2	5	1	1	5	3	1	5	5	5	
19	3	1	1	1	5	4	4	4	5	2	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	
20	2	2	1	1	5	4	4	4	5	2	3	3	2	1	2	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	
21	3	1	1	1	5	4	4	4	5	2	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	
22	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	4	4	1	2	5	5	3	3	3	2	4	2	5	2	1	
23	4	2	4	3	3	1	2	2	3	1	1	1	5	1	3	3	4	2	1	1	2	2	1	4	1	3	
24	5	3	3	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	3	4	1	1	3	2	1	4	3	1	4	4	4	
25	5	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	1	4	5	4	1	1	5	1	1	5	3	1	5	5	5	

26	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	4	4	1	4	5	5	3	3	3	2	4	2	5	2	1
27	3	1	2	1	5	4	4	5	4	2	3	2	2	2	5	5	3	5	4	3	4	2	4	4	2	4

