UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

"CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE ENFERMERAS(OS), SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2019"

Tesis elaborada por la Bachiller:

PACHAPUMA IQUIAPAZA MARISOL NERY

Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias: Administración y Gerencia en Organizaciones de Salud.

Asesora: Dra. Clotilde Betzabe Villena Pacheco

AREQUIPA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y fortaleza.

A mis padres por brindarme su apoyo y motivación.

A mi esposo y mi hijo gracias por su amor, paciencia y apoyo.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
B. OBJETIVOS	5
C. ALCANCES Y LIMITACIONES	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
A. ANTECEDENTES	6
B. BASE TEÓRICA	9
C. HIPÓTESIS	34
D. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
A. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
B. PROCEDIMIENTO	36
C. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE ESTUDIO	37
D. POBLACIÓN	38
E. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
B. DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
A. CONCLUSIONES	60
B. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA – 2019.

TABLA Nº 2: CARACTERISTICAS LABORALES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA – 2019.

TABLA Nº 3: CARGA LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 4: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 5: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019

TABLA Nº 6: SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 7: SATISFACCIÓN CON LAS POLITICAS ADMINISTRATIVAS DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 8: SATISFACCIÓN CON RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 9: SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 10: SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 11: SATISFACCIÓN CON LA RELACION CON LA AUTORIDAD DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

TABLA Nº 12: RELACIÓN EXISTENCIAL ENTRE LA CARGA LABORAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

RESUMEN

La presente investigación **“CARGA LABORAL Y SATISFACCIÓN DE ENFERMERAS(OS), SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2019”**, es un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, desarrollado en la ciudad de Arequipa, tuvo como objetivo general, determinar la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras(os), del servicio de emergencia. La población en estudio estuvo constituida por 31 enfermeras(os) que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado. Para la recolección de la información se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumentos la escala de evaluación de la carga de trabajo de enfermería (EVECTE), la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo y una ficha en la que se consideró los datos sociolaborales.

Se encontró como principales resultados: que el 93.5% son de sexo femenino, en relación a la edad predominante es de 51 a más. Y en el tiempo de servicio se observa que el 45.2% tiene más de 20 años trabajando en la institución.

De las enfermeras evaluadas referente a la carga laboral el 64.5% considera enorme y el 35.5% considera que es excesiva.

Con respecto a la satisfacción laboral, se observa que más de la mitad de las enfermeras manifiestan regular satisfacción con un 61.3%.

Los resultados, aplicados con la prueba de chi cuadrado, demuestran la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras.

Palabras claves: Carga laboral, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation "WORK LOAD AND SATISFACTION OF NURSES (OS), EMERGENCY SERVICE HOSPITAL HONORIO DELGADO AREQUIPA - 2019", is a cross-sectional correlational descriptive study, developed in the city of Arequipa, its general objective was to determine the work load and the satisfaction of the nurses, the emergency service. The study population consisted of 31 nurses who work in the emergency service of Hospital Honorio Delgado. To collect the information, the survey was used as a method, the questionnaire as a technique and as instruments the nursing workload assessment scale (EVECTE), the SL-SPC job satisfaction scale by Sonia Palma Carrillo and a file in which socio-labor data was considered.

It was found as main results: that 93.5% are female, in relation to the predominant age is 51 or more. And in the time of service it is observed that 45.2% have more than 20 years working in the institution.
Of the nurses evaluated regarding the workload, 64.5% consider it enormous and 35.5% consider it excessive.
Regarding job satisfaction, it is observed that more than half of the nurses show regular satisfaction with 61.3%.

The results, applied with the chi-square test, demonstrate the relationship between the workload and the satisfaction of the nurses.

Keywords: Workload, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El estudio que lleva por título “Carga Laboral y Satisfacción de enfermeras(os), Servicio de Emergencia Hospital Honorio Delgado Arequipa - 2019”, tiene como propósito implementar y mejorar estrategias de intervención, para brindar un servicio de salud con calidad al usuario.

En el Perú, los sistemas de atención de salud se ven limitados, ya que no cuentan con suficientes recursos y debido a la creciente demanda que se da en los servicios. Los empleados de enfermería siendo el equipo más cuantioso del persona de la salud, vienen experimentando variaciones en sus vidas y en el entorno de labores, debido a los cambios que se da en el sistema para tratar de resolver los problemas en las instituciones de salud. A mayor demanda, la carga de trabajo aumenta y la cantidad de enfermeras por paciente disminuye.

La carga de trabajo es la cantidad de trabajo mental y físico el cual efectúa un individuo. La carga de trabajo mental alude a la cantidad total de datos que los trabajadores deben divisar y dilucidar al realizar sus actividades. (1) Y la carga de trabajo físico al aumento de las diligencias el cual deben realizarse en un determinado tiempo por lo cual sobrepasa la capacidad del trabajador.

Los profesionales de la salud en sus labores diarias están expuestos a múltiples factores, ya que trabajan con personas en situaciones muy difíciles en las que se ve afectada su salud y en consecuencia se enfrentan de manera habitual a conflictos, presiones, variaciones continuas ya sea por carácter organizacional y otros propios de las labores que realizan en sus diferentes áreas, como la sobrecarga laboral debido a que la cantidad de pacientes sobrepasa las habilidades y recursos para brindar un cuidado de calidad por parte del personal profesional de enfermería.

Este tipo de contextos y prácticas negativas en el trabajo, hacen que el profesional de enfermería presente manifestaciones y alteraciones de tipo emocional, conductual, físico y cognitivo. Lo que conlleva a cierta insatisfacción laboral produciendo alteraciones en la salud física y mental, generando daños graves, para la propia persona y para la organización.

La satisfacción laboral se logra considerar, como un grupo de actitudes y el nivel de aprobación del empleado en relación a su ambiente y escenarios de labor. Es un tema muy sustancial, ya que está directamente concerniente con la productividad y la calidad de atención que se ofrece en los servicios de salud a los usuarios.

Lo expuesto, fortifica la concepción de efectuar más estudios que examinen el contexto actual del personal de salud en Arequipa y básicamente en el Hospital Honorio Delgado lugar de referencia de toda la parte sur del país por ser un hospital nivel III-1, donde confluyen gran cantidad de variables como es la sobrecarga laboral, inadecuada infraestructura, falta de medicinas e insumos y aumento de la demanda que hacen que la satisfacción laboral no sea la adecuada, afectando al personal profesional de enfermería.

El objetivo del presente estudio fue determinar la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras(os), del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2019; la hipótesis La carga laboral se relaciona con la satisfacción del personal profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa, el estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional a fin de medir el grado de relación que hay entre ambas variables de estudio. La población fue de 31 enfermeras(os) y el instrumento: la Escala de evaluación de la carga de trabajo (EVECTE), la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y una ficha con las características sociolaborales.

Los resultados que se encontraron, con la prueba de chi-cuadrado, demuestran el vínculo entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras(os).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Acorde con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores incorporan la mitad de la población mundial y son las personas que más contribuyen al progreso social y económico de varios estados. Por lo tanto, su salud es muy significativo, especialmente cuando el lugar de trabajo está restringido por riesgos. (2)

En el 2019 según la (OIT) en su informe sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), cada año, más de 374 millones de individuos sobrellevan contusiones o padecimientos derivado de sucesos vinculados con el trabajo. Se estima que la pérdida de días de labores debido a principios vinculadas con la SST figura casi 4% del PIB mundial y, en algunos estados tanto como 6%. Actualmente los desafíos de la SST contienen los peligros

psicosociales, el estrés vinculado con el trabajo y las enfermedades no transmisibles. Por lo cual es importante tener estructuras de seguridad, salud y una cultura de prevención que provoque una responsabilidad compartida. Y que la seguridad y la salud en el trabajo sean registradas como un principio y un derecho fundamental en el trabajo según recomendación de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo. (3)

En Latinoamérica se han ejecutado diferentes investigaciones en vínculo a la satisfacción laboral uno de ellos concluye que la satisfacción laboral y las situaciones laborales son uno de los vitales determinantes del comportamiento organizacional, pues se enfoca en el rendimiento y el interés mostrado por los empleados en el desempeño del trabajo, lo que puede mejorar el clima laboral. (4)

Por lo cual, es ineludible tener en cuenta que las variaciones en torno al trabajo y la organización (por ejemplo, jornadas largas y ajustadas, carga de trabajo, elevadas exigencias emocionales y cognitivas, precariedad laboral, contratos injustos, etc.) van más allá de la posición de los modelos de prevención tradicionales. Y la protección de la salud ocupacional, el cual está más generalizada desde una perspectiva clínica, centrándose en la enfermedad o el daño. (5)

La sobrecarga de trabajo alude a un exceso en la carga de trabajo (exuberancia de diligencias, complicación y problema en las diligencias) el cual debe realizarse en un definitivo plazo. (6). Esto sucede cuando el empleado descubre que las peticiones de trabajo exceden sus recursos y habilidades a fin de consumar con sus deberes laborales de modo exitoso y en un plazo de tiempo determinado. (7)

Se puede observar en la práctica, que el incremento de la demanda de usuarios en los hospitales, produce aumento de procedimientos y al no contar con la dotación ideal de personal de enfermería se presenta la sobrecarga laboral, con el riesgo de que no se brinde un cuidado seguro y de calidad en los servicios de salud. Por lo cual la sobrecarga de trabajo

se da, debido a que exceden su capacidad, destreza y disposición para realizar alguna actividad en un determinado tiempo, ocasionando cierta insatisfacción laboral.

De acuerdo a la Norma Técnica de salud de los servicios de emergencia (NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01), destacan que los recursos humanos imperceptibles por grados de atención y por turno en un Nosocomio nivel III-1 es 01 enfermera por cada 06 pacientes en sala de observación y 01 enfermera para tres usuarios en vigilancia intensiva. Por tanto, la carga de trabajo actual se refleja en el sentido de la demanda percibida. (8)

La satisfacción laboral es el principal objeto de estudio de las organizaciones que se precisa como un estado emocional positivo o satisfactorio consiguiente del discernimiento subjetivo de las prácticas laborales de cada sujeto. (9) Hay diferentes factores el cual influyen en la satisfacción de los trabajadores de enfermería como son: circunstancias laborales, carga de trabajo, beneficios laborales, relaciones interpersonales, desarrollo profesional, condiciones físicas, aspectos propios de la organización entre otros, que guardan relación con la calidad de atención lo cual se ofrece al paciente, ya que el personal de enfermería en su trabajo establece una relación con el usuario, parientes y con el resto del grupo de salud.

El Hospital Honorio Delgado en un hospital de nivel III-1, donde llegan todas las urgencias y emergencias de alta complejidad, no solo de la ciudad de Arequipa sino de todo el sur del país. El servicio de emergencia, funciona las veinte y cuatro horas del día, en forma continua por las diferentes especialidades, el incremento de las atenciones es a demanda en un promedio de 300 a 400 personas a diario. Las enfermeras del servicio de emergencia tienen una gran responsabilidad para garantizar la vida y la salud, debido a que atienden a usuarios que ingresan con alteraciones súbitas y críticas del estado de salud por lo cual se debe realizar una valoración continua y atención inmediata, el aumento de la demanda, la carga física debido al aumento de procedimientos excesivos y el no contar

con una adecuada infraestructura y con los insumos, produce una sobrecarga laboral.

Todos estos factores y en especial la carga laboral pueden influir de manera indirecta o directa sobre el personal de salud y el grupo de trabajo, provocando un malestar que puede manifestarse en fuertes cargas negativas entre otras y en el trabajador de salud puede producirse una cierta insatisfacción laboral.

Por lo tanto, considerando que la satisfacción laboral de las enfermeras(os) es importante a fin de que desarrollen con normalidad su trabajo, mejora las relaciones interpersonales y en el buen funcionamiento de la organización y atención al usuario. De acuerdo a lo expuesto anteriormente ha surgido el interés por dar contestación a la sucesiva incógnita.

¿EXISTE RELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS(OS), DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA 2019?

B. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la carga laboral y la satisfacción de las enfermera(os), del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a la población en estudio por: sexo. edad, estado civil, tenencia de hijos, tiempo de servicio y condición laboral.
- Identificar la carga laboral de las enfermeras(os).
- Establecer la satisfacción laboral en las enfermeras(os), según los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tarea y relación con la autoridad.
- Establecer la relación entre carga laboral con la satisfacción laboral de las enfermeras(os).

C. ALCANCES Y LIMITACIONES

- **Alcances**

  En el presente trabajo de investigación de los resultados podrán ser generalizados a poblaciones de características parejas a la investigada.
- **Limitaciones**

  No se presentó limitaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A. ANTECEDENTES

Saltos M. y cols (2018) Ecuador.- Analizaron la carga laboral del personal de enfermería, de acuerdo con la gravedad del paciente, obteniendo como resultado un exuberancia de carga laboral en el personal de enfermería el cual brinda atención a los ingresados en la UCI, lo cual puede sobrellevar a un deterioro en la calidad de atención. (10)

Perez F. y COLS (2017) Veracruz - México.- En su tesis Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel, concluyeron que el personal de enfermería se halla insatisfecho en el ámbito laboral, por lo cual consigue perturbar su productividad laboral y la calidad del cuidado del paciente. (11)

Aquije E. (2016) Andahuaylas-Perú. Da como resultado que el incremento de tareas por escases del personal de enfermería, perturba su capacidad y rendimiento. También que el aumento del ritmo de trabajo en los servicios del hospital, incide en el rendimiento del entorno laboral y también en la contribución al logro de los propósitos institucionales. En conclusión, la sobrecarga laboral influye claramente en el desempeño profesional de enfermería. (12)

Morales E. (2016). Lima - Perú. Expresa que el análisis de los datos le permitió concluir que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería la mayor parte el 77.65% exterioriza estar medianamente satisfecho, esto es alarmante ya que consigue ser un indicador que el personal labora sin estímulo y solo efectúa sus tareas por desempeñar rutinas. La satisfacción laboral respecto a la dimensión de situaciones físicas y materiales para la mayoría, es inadecuada la distribución física hacia la ejecución de las actividades laborales, trascendiendo incomodo y paralizando el buen rendimiento de las diligencias laborales. También se observa cierta insatisfacción en lo referente a beneficios sociales y/o remuneración ya que perciben una distribución no equitativa en relación al trabajo que realizan. (13)

Huallpa C. y Jimenez H. (2018) Arequipa - Perú. En su estudio Nivel de estrés y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, servicio de emergencia, dio como resultado lo siguiente el 45.2% de las enfermeras poseen estrés moderado de quienes el 38.7% tiene regular nivel de satisfacción, según la prueba estadística se comprueba lo cual si existe vínculo entre las variables estrés laboral con la satisfacción laboral. (14)

Garcia K. y Leandres S. (2017) Arequipa - Perú. Los resultados fueron los sucesivos: con respecto a la carga laboral el 44,7% de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo poseen una excesiva carga laboral, seguida de la carga laboral

grande y en lo referente a satisfacción laboral el 85.9% poseen un nivel regular de Satisfacción Laboral, dentro de las extensiones el cual presento parcial insatisfacción son las situaciones físicas y/o materiales. (15)

Escobedo V. y Cornejo A. (2017) Arequipa – Perú.- En su estudio Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, en el que participaron 30 enfermeras, dando como resultado que el 60% presenta una descomunal carga laboral y el 36.67% carga de trabajo grande. (16)

Mamani H. y Yallerco S. (2017) Arequipa- Perú.- En su estudio Violencia ocupacional y satisfacción laboral, servicio emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa , se obtuvo como resultado con respecto a la satisfacción laboral que el 39.3% de las enfermeras posee una parcial insatisfacción laboral y el 28.6% presenta alta insatisfacción. (17)

Salazar C. (2016) Arequipa - Perú. Da a conocer los siguientes resultados, que existe algunos factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral en el personal profesional de enfermería. El personal posee mezcla de habilidades, actitudes y conocimientos, el cual les consiente sentirse reconocidos profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en corriente, se sienten comprometidos en el mejor rendimiento. (18)

Gutierrez C. y Rios K. (2016). Arequipa Perú. Da a conocer que la carga laboral en el servicio de emergencia tiene más trabajo de lo ideal y que existe relación significativa entre la condición laboral y plazo de servicio con la carga laboral. Se puede observar que ser elegida establece que la carga sea elevada frente a las enfermeras contratadas, y a mayor tiempo de servicio su carga laboral aumentara. (19)

B. BASE TEÓRICA

1. CARGA LABORAL

1.1.- DEFINICIÓN

Gil y Cols refieren que la sobrecarga de trabajo significa que los requisitos a los que nos enfrentamos superan la cantidad que podemos cumplir. Desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa, es un elemento de inseguridad que existe en todas las diligencias laborales. Está relacionado con la demasía de tareas, capacidad, conocimientos y habilidades a demandas excesivas. (20)

La sobrecarga de cantidad significa que debido a la gran carga de trabajo, muchos procedimientos deben completarse en poco tiempo, lo que reduce la eficiencia del trabajo de los trabajadores. La sobrecarga de calidad significa que las necesidades intelectuales o espirituales son demasiado grandes. (21)

La carga laboral se refiere al aumento de responsabilidades, procedimientos, propios del profesional de enfermería debido al aumento de la demanda, que exceden su capacidad, destreza y disposición para realizar alguna actividad en un determinado tiempo.

Cuando las personas se ven obligadas a efectuar una sucesión de actividades o solucionar más dificultades que nunca, se crea una carga de trabajo. Estrictamente hablando, aquellos que no pueden cubrir todas sus necesidades laborales en un tiempo determinado.

Por ejemplo, en el trabajo en cadena, debes laborar a un ritmo específico. Si un individuo no puede seguir este ritmo, se consigue decir que este trabajo está sobrecargado para él. Pero, en términos generales, la sobrecarga se debe a un aumento temporal de la carga de trabajo y, en épocas, esta situación durará mucho tiempo.

En este caso, los efectos psicológicos más comunes son el estrés y la ansiedad, que se manifiestan como nerviosismo, irritabilidad, cualquier estímulo externo (ruido, etc.), susceptibilidad a los demás, pesimismo, premonición de que algunos accidentes ocurrirán en cualquier momento como desgracia, dificultad en relajarse, inseguridad, etc.

Se ha demostrado que una cierta sensación de ansiedad provocada por el exceso de trabajo mejorará el rendimiento de las personas a las que les molesta, hasta que ocurra lo contrario, como si estas personas se hubieran derrumbado por completo.

1.2.- CONDICIONES DE TRABAJO SEGÚN MINSA (22)

Se concibe como condiciones de trabajo, al conjunto de características laborales y factores ambientales, donde se desempeña el trabajador y el cual puedan influir de modo positivo y negativo en el trabajo que realiza.

1.2.1.- Factores físicos

- **Temperatura.-** Este es el calor el cual percibe el cuerpo humano. La proporción calórica es un requisito fisiológico para la comodidad y la salud. No obstante, a veces el calor liberado por ciertos métodos técnicos combinado con el calor del verano puede crear contextos de labores que logran causar graves complicaciones. La temperatura segura es el índice determinista del grado de calor percibido bajo diferentes situaciones de temperatura, desplazamiento y humedad de aire. La mejor temperatura efectiva altera con las estaciones y el invierno es más bajo que el verano.

- **Ruido.-** Funcionalmente hablando, cualquier sonido el cual sea molesto o lastime el oído. Es una forma de energía en el aire, una vibración invisible que entra al oído y forman una sensación desagradable, que no permite realizar nuestras funciones con normalidad.

- **Iluminación.-** Este es uno de los factores ambientales, y su transcendental propósito es promover la visualización para que el trabajo se consiga efectuar en situaciones admisibles de eficiencia, seguridad y comodidad. La intensidad, distribución y calidad de la iluminación artificial y natural en el sitio debe ser adecuada para el tipo de labor. La iluminación tiene un cierto efecto sobre la salud física, la actitud mental, la producción y la fatiga de los trabajadores. Siempre que sea viable, se utilizará iluminación natural.

- **Ventilación.-** La ventilación es una ciencia utilizada para controlar el flujo de aire en el ambiente y suministrar aire en cantidad y calidad suficientes a fin conservar su pureza satisfactoriamente. El propósito de los sistemas de ventilación industrial es vigilar satisfactoriamente contaminantes, como polvo, neblina, humo, olores desagradables, etc., para corregir condiciones térmicas inadecuadas, eliminar riesgos hacia la salud o excluir contaminaciones ambientales indeseables. La ventilación puede ser ventilación natural o ventilación artificial.

  En el sector salud es muy importante la ventilación ya que en los hospitales se concentran residuos biológicos como: la sangre, orina, heces entre otros, por lo cual es muy importante la ventilación para evitar la concentración de malos olores.

1.2.2.- Factores biológicos

Está compuesto por microorganismos patógenos lo cual consiguen infectar a los empleados. La fuente son los seres humanos, los animales, la materia orgánica de ellos y el entorno de labor, conteniendo: microbios, virus, parásitos y hongos.

Hacia los riesgos biológicos, no existen limitaciones legítimas, y el desarrollo y el impacto de la infección dependen de las capacidades de defensa natural de todos. Entre las labores afines a este peligro se poseen:

Lavandera, agricultores, cocineros, carniceros, pastores, trabajadoras de la salud, esquiladores, jardineros, veterinarios, etc. Las enfermedades el cual consiguen causar son: Tétanos, tifoidea, brucelosis, polio, difteria, cisticercosis, encefalitis aguda, oftalmia purulenta, entre otros.

1.2.3.- Factores psicosociales

Por lo tanto, se denominan condiciones que existen en las situaciones laborales y están directamente vinculados con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, y perturban las circunstancias de felicidad o salud (física, mental y social), y el desarrollo del trabajo. Ante determinadas condiciones laborales sociales y psicológicas desfavorables, no todos los trabajadores poseerán la misma reacción. Ciertas particularidades de cada trabajador (personalidad, necesidades, vulnerabilidad, expectativas, adaptabilidad, etc.) establecerán el tamaño y la naturaleza de su respuesta y los resultados que sufrirá. Por tanto, estas particularidades personales también juegan un rol significativo en la generación de complicaciones de esta naturaleza.

Cuando la condición psicosocial es desfavorable, tendrá efectos nocivos sobre la salud o el bienestar de los trabajadores, la empresa y el estado, por lo que:

En el trabajador:

- Variaciones en el comportamiento
- Alteraciones en el área cognitiva: Desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), etc .
- Menoscabo de la integridad mental y física, tales como:
    - Problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas (asma, cardiopatías, úlceras, etc), cáncer.
    - Poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos suicidios y otros.
    - Estrés laboral (con toda la problemática que lleva asociada) .

En la empresa:

- Ausentismo, elevada periodicidad de accidentes, pérdidas económicas en la productividad laboral y producción.

En el país

- La Población económicamente activa (PEA) Sufrir de enfermedades físicas y / o cambios mentales, pérdida de valores, inferior autoestima y poco o ningún progreso personal para los demás, lo que significa el desarrollo económico de un país.

1.2.3.1.-Descripción de los factores de riesgo psicosociales

- **Carga mental de trabajo**

  Ante una serie de requisitos recibidos durante el proceso de trabajo, este es un esfuerzo intelectual que los trabajadores deben realizar.

  Este elemento evalúa la carga mental a través de los sucesivos indicadores:

  Las presiones de tiempo: Desde el tiempo asignado a las tareas, recuperación retrasada y consideración rápida de las horas de trabajo.

  Esfuerzo de atención: Por un lado, se trata de obtener información del proceso y especificar la intensidad o esfuerzo de junta o reflexión ineludibles para una respuesta adecuada, y se debe mantener la firmeza de este esfuerzo.

  Es posible incrementar la concentración de atención según la frecuencia de incidencias y las posibles consecuencias por errores del trabajador en el proceso.

  La fatiga percibida: La fatiga es una de los transcendentales resultados de la sobrecarga de la demanda de tareas.

  El número de informaciones, la necesidad de efectuar la tarea y el grado de embrollo son los 2 factores el cual establecen la sobrecarga. Por lo tanto, se puede medir la

cantidad de información procesada y la complicación de la información.

La percepción subjetiva del problema que hacia el trabajador tiene su trabajo.

- **Autonomía temporal.**

  Alude a otorgar discreción a los trabajadores en la gestión del trabajo y el tiempo de descanso.

- **Contenido del trabajo**

  Se refiere a la medida en que una serie de tareas realizadas por los trabajadores activan una determinada habilidad, contestan a una sucesión de expectativas y necesidades de los trabajadores, y consienten a los trabajadores llevar a cabo un desarrollo psicológico. Puede estar compuesto por una variedad de tareas significativas, que involucran el uso de diferentes habilidades de los trabajadores, o puede estar compuesto por tareas repetitivas o monótonas, que consiguen ser significativos, rutinarias o motivadoras.

- **Supervisión-participación**

  Definir el grado de independencia en la toma de decisiones: el nivel de comercialización del poder de decisión entre trabajadores y gerentes en otros aspectos afines con el desarrollo laboral.

- **Definición de rol.**

  Considera los inconvenientes lo cual consiguen ocasionar los roles laborales y organizacionales asignados a cada empleado, y evalúa a partir de 2 problemas:

  - La ambigüedad de rol. Esto sucede cuando los trabajadores no obtienen suficiente información sobre su trabajo o función organizativa.

- La conflictividad del rol. Cuando los requisitos laborales entran en conflicto o los trabajadores no quieren realizar sus funciones, se producirán conflictos entre los roles.
  Puede haber conflictos entre las necesidades, los valores y las creencias de la organización, las obligaciones de diferentes personas pueden entrar en conflicto y puede haber conflictos entre muchas tareas o tareas muy dificultosos.

- **Interés por el trabajador**
  Se refiere al nivel en que la organización muestra una atención personal y a largo plazo a los empleados, o si su deferencia de los empleados es instrumental y de corto plazo. La atención personal a largo plazo a menudo se manifiesta en los siguientes aspectos: para garantizar la permanencia laboral. Considere también aspectos relacionados con la promoción, la formación, la información y la estabilidad laboral.

- **Relaciones personales**
  Alude a la calidad de los vínculos interpersonales de los empleados: comunicación con otros empleados.

- **Turnos rotativos**
  Los seres humanos somos circadianos, cuando se modifica el ritmo biológico del sueño y la vigilia (trabajar por la noche y dormir durante el día), el estado de salud cambiará.

1.2.3.2.- Prevención de los factores de riesgos psicosociales:

Actualmente, la legislación de varios estados / regiones ha establecido un nuevo método de prevención, requiriendo que las empresas excedan los deberes y obligaciones estipulados por la ley, e incluso no solo corrijan incidentes, accidentes, investigaciones en salud, enfermedades, entre

otros., la ley exige a las empresas para desarrollar un sistema de prevención.

1.2.4.- Factores derivados del Diseño de Trabajo

El suministro de ambiente de trabajo, maquinaria, equipo de trabajo e infraestructura física debe diseñarse y construirse teniendo en cuenta al personal.

- Elementos individuales
  - Sedentarismo: desacondicionamiento físico, alturas cardiorrespiratorias.
  - Sobrepeso: sobrecarga del aparato osteomuscular.
  - Estrés y ansiedad: procedimiento del sueño y escaso descanso.

- Diseño de la estación de trabajo
  - Área de Trabajo: Área o sitio en la que distribuyen los factores de trabajo.
  - Plano de trabajo: Área en la que se desenvuelve la labor. (22)

1.3.- CARGA DE TRABAJO (23)

Según ACA 2009, la carga de trabajo es un conjunto de requisitos que el individuo tiene que soportar a lo largo de la jornada laboral. Estos requisitos pueden ser físicos y / o mentales.

Los componentes de riesgo afines con la carga de trabajo incluyen los requisitos psicológicos y fisiológicos de la tarea para el individuo que la ejecuta: esfuerzo, manejo de la carga, postura de trabajo, nivel de atención, etc., relacionado con cada actividad. Analizarlos a fin de establecer la carga de trabajo mental y física del trabajo.

1.3.1.- Carga física

Las necesidades físicas del trabajo implican una variedad de esfuerzos por parte de los trabajadores el cual necesitan gasto energético. Cuanto mayor

es el esfuerzo requerido, este gasto energético se designa "metabolismo del trabajo.

La capacidad mecánica para efectuar el trabajo logra variar dependiendo de los siguientes factores: entrenamiento, sexo, edad, condición física, carga mental, dieta, turnos y / o trabajo nocturno o condiciones ambientales adversas.

La fatiga ocurre cuando la carga de trabajo es enorme.
La fatiga es el deterioro físico de un individuo después de completar un cierto período de tiempo. Cuando ocurre la fatiga, los trabajadores ralentizarán sus actividades, se sentirán cansados, el ejercicio se volverá más incómodo e inseguro, acompañado de incomodidad e insatisfacción, así como disminución de la calidad y cantidad del rendimiento.

Cuando las necesidades físicas del trabajo prevalecen la capacidad de carga del ser humano, puede causar fatiga muscular. Si este estado se conserva durante mucho tiempo, la fatiga no solo inquietará a los músculos claramente involucrados en el trabajo, sino que además provocará una disminución temporal de la capacidad de trabajo de determinadas partes del cuerpo, y es fácil de revertir por medio del descanso que puede provocar fatiga crónica o fatiga patológica, y tener un impacto general grave en el cuerpo humano, y es casi irreversible, lo que puede conducir a una serie de enfermedades musculoesqueléticas.

1.3.1.1. Posturas: Es la posición relativa adoptada por cada parte del cuerpo o la posición de todo el cuerpo. Cuando se mantiene una postura corporal fija o restringida, sobrecargando los tendones y músculos, haciendo que las articulaciones soporten el peso de manera asimétrica y dando como resultado un peso muscular estático significativo, se considera una postura de trabajo inapropiada.

Es importante la correcta postura para prevenir y evitar patologías como lumbalgias, escoliosis, lordosis, etc.

1.3.1.2. Manipulación manual de cargas: Debe entenderse por manipulación manual de productos y/o cargas, todo transporte u operación fija que realicen uno o más trabajadores, como levantar, posicionar, empujar, tirar o mover de un lugar a otro.
Debido a condiciones ergonómicas incorrectas, conllevan a dolores dorso lumbares para trabajadores.

En presencia de factores de riesgo, la posibilidad de daño es mayor, tales como: el peso de la carga, la perspectiva de la carga con relación al cuerpo, el desplazamiento flexión, vertical y / o torsión del torso, carga de agarre, frecuencia, fuerza de empuje y tracción, peculiaridades de carga, ritmo, pausa, piso resbaladizo, piso irregular, condiciones extremas de temperatura y humedad, vibración e iluminación.

1.3.1.3. Movimientos Repetidos: Los pequeños traumatismos provocados por tareas que requieren movimientos repetitivos se denominan microtraumatismos repetitivos, que se acumulan gradualmente con el tiempo y se manifiestan de forma global, que dañan la estructura musculoesquelética y debilitan su calidad mecánica y funcional.

1.3.1.4 Prevención de Riesgos asociados a la Carga Física

Efectuar un diseño ergonómico de la estación de trabajo a fin de obviar posturas forzadas.

- Evite persistir en la misma postura durante mucho tiempo.
- Alterne las posiciones de pie y sentado tanto como sea posible.
- Evitar movimientos forzados del cuerpo o de cualquier parte del cuerpo, especialmente flexión, hiperextensión y torsión del tronco, asimetría y enfoque de los brazos por encima de los hombros.

• Organizar el trabajo para realizar una variedad de tareas de contenido.
• Mantener la higiene postural.
• Mantenga las herramientas de trabajo correctamente.
• Pausa y micro pausa.

1.3.2.- Carga mental

La carga mental se consigue precisar como el nivel de información de control deliberada y consecuente necesario para el comportamiento.

Si la carga mental se conserva durante mucho tiempo, puede causar riesgos para la salud: irritabilidad, preocupación irrazonable, insomnio, falta de energía, cambios físicos y disminución del rendimiento laboral.

Algunas pautas para prevenir los riesgos derivados del trabajo mental pueden ser: tareas abundantes, comprensión total del entorno físico, pausas, promoción de la comunicación, bosquejo de logo apropiado, control de la velocidad de trabajo y legibilidad de los personajes.

Los factores el cual transgreden en la carga mental son:

•La cuantía de datos que se absorbe.
• La complicación de la respuesta que se requiere.
• El tiempo en que se ha de contestar.
• Las capacidades propias. (23)

1.4.- Importancia de carga de trabajo

Los responsables de dirigir los servicios de salud mundiales se enfrentan a desafíos cada vez mayores. Los recursos para compensar las necesidades de servicios de la localidad suelen ser insuficientes y la distribución de los recursos humanos entre las zonas urbanas y rurales y la atención primaria, secundaria y terciaria suele ser desigual. Las intervenciones planificadas basadas en enfermedades, como las que se centran en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, son diferentes del enfoque de atención primaria. Contrariamente a las limitaciones de los enfoques basados en enfermedades, los enfoques de atención primaria requieren un mayor

grado de integración de servicios, mejores estructuras de gobernanza y una mayor colaboración entre las personas involucradas. Esto sucede en un mundo cada vez más complejo de participantes, que también trae nuevos desafíos a los gerentes.

Las preocupaciones sobre el equilibrio laboral dentro y entre las organizaciones de servicios son cada vez más importantes para encontrar la mejor manera de abordar los desafíos antes mencionados. Los recursos humanos para brindar servicios de salud son los recursos más costosos y difíciles de obtener en el sistema de salud, y son indispensables.
Los gerentes a nivel nacional y local enfrentan el problema de cómo administrar eficazmente este recurso costoso e indispensable todos los días para lograr una distribución justa de la carga de trabajo y una mayor fertilidad. (24)

1.5.- Medición de la carga laboral

La valoración de la carga de trabajo del personal de enfermería siempre ha sido objeto de una controversia tradicional, que se ve afectada por factores subjetivos y objetivos. Se han realizado intentos para cuantificar este problema con diferentes instrumentos. (25)

2. SATISFACCIÓN LABORAL

2.1. Definición

Locke precisa la satisfacción laboral como: Un estado emocional positivo o satisfactorio resultante de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de cada individuo.(9). Spector la precisa como Los productos de la percepción subjetiva y personal de la evaluación emocional de las personas de su trabajo y sus consecuencias dentro de la organización (26)

Muñoz Adánez, sostiene que la satisfacción laboral se refiere al sentimiento placentero o positivo que se experimenta al efectuar un trabajo que le concierne en un entorno que le hace sentirse relajado dentro del contorno

de una empresa u organización que le resulta atractiva. Quien absorbe una serie de resarcimientos psico-sociales-económicas de acuerdo a sus perspectivas. (27).

La satisfacción laboral es difícil porque es una definición plenamente emocional y subjetivo que personifica el éxito o el fracaso del trabajo. La literatura existente sobre este tema muestra que hay componentes que impresionan la satisfacción laboral de todos al realizar su función o trabajo. Estos factores incluyen las condiciones laborales, las condiciones ambientales, el ambiente del trabajo, la carga de trabajo y los aspectos organizativos.

La satisfacción laboral alude básicamente a un grupo de actitudes hacia el trabajo. Se describe como una tendencia psicológica del individuo para su trabajo (sus pensamientos), y esto asume un conjunto de sentimientos y actitudes. De ahí que la insatisfacción o satisfacción con el trabajo dependa de varios elementos como el medio físico donde trabaja, insumos para realizar el trabajo, la carga laboral, los beneficios laborales, el vínculo con sus compañeros de trabajo y su jefe, el sentido de logro o ejecución el cual le delega el trabajo, el suceso de emplear sus conocimientos, que el empleo le consienta desenvolver innovadores conocimientos y adjudicarse retos, etc.

Existen otros elementos el cual inciden en la satisfacción, estos factores no constituyen parte del clima laboral, pero asimismo afectan la satisfacción laboral. Por ejemplo, salud, edad, estabilidad emocional, antigüedad, nivel socioeconómico, actividades de ocio y entretenimiento realizadas, relaciones familiares y otros canales, relaciones sociales, entre otros. Lo mismo ocurre con las aspiraciones y motivaciones particulares, así como con su ejecución (28).

2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Las inconstantes en el trabajo establecen la satisfacción laboral, la evidencia muestra que los vitales factores son la estimulación intelectual del trabajo, la remuneración justa, las buenas condiciones laborales y los socios.

A los trabajadores les suelen gustar los puestos que brindan oportunidades para usar sus capacidades y habilidades, y brindan varias tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo lo están realizando; estas peculiaridades crean que el trabajo esté motivado intelectualmente.

Los empleados se inquietan por el entorno de trabajo desde el bienestar personal y las instalaciones para realizar su trabajo. Prefieren un entorno seguro, cómodo y ordenado, y minimizan las interferencias. Al final, los individuos consiguen más que dinero o logros tangibles del trabajo: hacia la mayoría de las personas, esto también indemniza los requerimientos de trato personal. Consecuentemente, no es sorprendente que poseer compañeros que puedan brindar amistad y apoyo, el cual además desarrolle la satisfacción laboral (29).

Consigue verse que la naturaleza del trabajo y el entorno o circunstancias en las que los empleados efectúan sus tareas afectarán hondamente la satisfacción personal. Al rediseñar el trabajo y las condiciones laborales, se puede optimizar la satisfacción y la producción de los empleados. Por lo cual, los factores contextuales son significativos, pero también lo son otros factores, como sus características personales. La satisfacción se ve afectada por el género, el nivel de inteligencia, la edad, las habilidades y las horas de trabajo. Son factores que no pueden modificarse, pero sí pueden predecir la satisfacción relativa esperada por desiguales grupos de empleados (28).

2.3. Estabilidad de la Satisfacción Laboral

La actitud suele adquirirse después de mucho tiempo. Del mismo modo, a medida que los empleados obtengan más y más datos en relación de su lugar de trabajo, también experimentarán satisfacción o insatisfacción laboral. Sin embargo, la satisfacción laboral es hacendosa porque consigue disminuir más ágilmente que su tasa de desarrollo.

2.4. Impacto del Entorno

La satisfacción laboral es solo una parte de la satisfacción con la existencia. La naturaleza del medio fuera del trabajo afecta indirectamente cómo se sienten los empleados en el trabajo. Así mismo, dado que el trabajo es una parte significativa de la vida de muchos empleados, la satisfacción laboral afecta la satisfacción general con la vida. El resultado es una reacción en cadena bidireccional entre el trabajo y la satisfacción con la vida. Por lo tanto, los gerentes no solo deben monitorear el entorno de trabajo actual, sino además las cualidades de los trabajadores hacia otros semblantes de la vida.

2.5. Nivel de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral entre los grupos no es invariable, pero está relacionada con varias variables. Al analizar estas variables, los gerentes pueden predecir qué grupos tienden a exhibir comportamientos relacionados con la insatisfacción. Las trascendentales variables involucran la edad, el tamaño de la organización y el nivel ocupacional. Finalmente, alguna evidencia sugiere que las unidades organizativas pequeñas tienen una mayor satisfacción laboral. Las grandes organizaciones a menudo abruman al individuo, obstaculizan los métodos de apoyo y limitan el grado de intimidad, afecto y colaboración grupal, todos los cuales son semblantes significativos de la satisfacción laboral para muchos sujetos.

2.5.1. Involucramiento en el trabajo

El involucramiento en el trabajo es el nivel en el que los empleados se calan en sus labores, invierten energía y plazo en ellas e imaginan la labor como parte centrada de sus exigencias.

2.5.2. Compromiso organizacional

El “compromiso organizacional o la lealtad de los trabajadores es el grado en que los empleados se identifican con la organización y desean prolongar participando activamente en la organización. Ello suele reflejar el pacto del empleado con las metas y misión de las” empresas, su habilidad a exigir su esfuerzo en favor del desempeño de estas y sus propósitos de alcanzar laborando ahí.

El entorno laboral contribuye a las 3 principales actitudes de los empleados: satisfacción laboral, compromiso laboral y compromiso organizacional. (30)

2.6. Factores de la Satisfacción Laboral según Sonia Palma

- **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

  Los elementos materiales, insumos y/o de infraestructura donde se despliega la labor periódica de trabajo y se compone como facilitador de la misma.(31)

  Se refiere a todos los aspectos de infraestructura e insumos con los que cuenta la institución, como son: la ubicación, la estructura, material de trabajo y/o insumos. Todo esto para que el entorno laboral, desempeñe con características apropiadas de temperatura, iluminación, ventilación, ruido, humedad, espacio a fin de que exista funcionabilidad que permita al personal desarrollar su trabajo en óptimas condiciones.

  Según el artículo 11 (inciso d) de la ley del enfermero peruano, “la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente

acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias toxicas y así mismo contar con las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora."

- **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

  El grado de complacencia en vínculo con el incentivo económico habitual o agregado como pago por la labor lo cual se efectúa. (31)

  Según Robbins en 2004, los trabajadores pretenden sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin equívocos y afines con sus perspectivas. Preferirán la satisfacción cuando tratan los salarios como justos en función de las necesidades laborales, los grados de habilidades personales y los estándares salariales de la colectividad. (32)

  Y, Cifuentes concluye diciendo que el salario tendrá impactos económicos, sociales y psicológicos en los empleados, por lo que una mala gestión del proceso de distribución salarial puede tener un impacto negativo en los empleados y, en última instancia, afectar negativamente el desempeño de la empresa. (33)

- **Factor III: Políticas Administrativas**

  El grado de convenio frente a los lineamientos, normas, protocolos institucionales dirigidos a regular el vínculo laboral y coligada claramente con el empleado (31)

  Las políticas administrativas son un grupo de principios, reglas que regularizan la gestión de la institución.

  Son la base para tomar decisiones y acciones para el buen funcionamiento de la institución.

Por lo que es importante que sean flexibles y estables a fin de poder ser aplicadas en desiguales situaciones que se presenten.

- **Factor IV: Relaciones Sociales**

  El grado de complacencia frente a la interrelación con otros integrantes de la organización con quien se comparte las diligencias laborales periódicas. (31)

  Como señaló Robbins en su teoría de la buena pareja, hacia la mayoría de los trabajadores, el trabajo asimismo satisface las necesidades de interacción social. (34) Para los vínculos interpersonales de Chiavenato, mejorar la confiabilidad de los líderes y miembros del sindicato, aumentar el entusiasmo y el refuerzo de los empleados, y lograr un comportamiento y compromiso responsable; consistente con la productividad de la organización. (35)

  En una institución es importante las buenas relaciones interpersonales, el hecho de dar y recibir confianza, empatía, comunicación efectiva, comprensión, respeto y ayuda mutua hace que la convivencia en el trabajo sea ideal. Y contribuye a mejorar el medio de trabajo, la calidad de vida y bienestar de los individuos.

- **Factor V: Desarrollo Personal**

  Oportunidades para que los trabajadores lleven a cabo actividades significativas hacia su autorrealización (31). Según Fernández los empleados obtienen el reconocimiento de los demás, lo que les consiente promover el desarrollo profesional y personal (36). De la misma forma, Robbins en 1999 muestra que uno de los elementos más significativos el cual acarrean a la satisfacción laboral es que el trabajo simbolice un reto para la mente. (34)

El sentir que las actividades, funciones, responsabilidades que uno desarrolla son muy reveladoras para su autorrealización.

- **Factor VI: Desempeño de funciones**

  La "valoración con la que coliga el empleado sus" funciones periódicas en la institución en que trabaja. (31)

  El rendimiento individual del personal con respectos a sus funciones diarias, nos indica la eficacia del personal dentro de una institución. Ya que el hecho de sentirse complacido con las actividades que uno desarrolla en el trabajo permite la autorrealización, satisfacción de necesidades y eficiencia en el trabajo.

- **Factor VII: Relación con la Autoridad**

  La relación entre el trabajador y su supervisor inmediato y el valor agregado de sus actividades diarias. (31)

  Según Robbins, uno de los factores más significativos el cual acarrean a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir, cuando el jefe contiguo es evidente y amigable, elogia el buen rendimiento y escucha las opiniones de sus trabajadores satisfechos. Esto no significa que el jefe desconozca la Comportamiento negativo de los empleados, pero sabe cómo lidiar con esta situación y no causará molestias en el ambiente laboral. (34)

2.7. EFECTOS DE LAS ACTITUDES DE LOS EMPLEADOS

La actitud es un indicador de comportamiento razonable y aceptable. Proporcionar pistas sobre la intención de comportamiento del empleado o la tendencia a comportarse de cierta manera. Una actitud positiva en el trabajo puede predecir el mal comportamiento. Cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, no se envuelven en el trabajo y tienen un compromiso escaso con la organización, pueden ocurrir ciertas consecuencias. Este resultado es particularmente factible si el sentimiento

sigue siendo fuerte y persistente durante un cierto período de tiempo. Los empleados insatisfechos pueden causar retraimiento psicológico (como soñar despierto en el trabajo), retraimiento físico (como irse sin autorización, irse temprano, tomar descansos largos o giros y vueltas), o incluso un comportamiento agresivo franco y represalias debidas.
Para ellos, los empleados satisfechos logran efectuar comportamientos de servicio al cliente más allá del alcance de sus funciones, realizar estimaciones de desempeño sobresalientes y buscar prontamente la excelencia.

2.7.1. Rotación

No es sorprendente que una alta satisfacción laboral esté asociada con una baja tasa de rotación de trabajadores, que es el ritmo de trabajadores que dejan la organización dentro de una etapa determinado.

Los empleados con menor satisfacción tienden a tener mayores tasas de rotación. Pueden carecer de un sentido de realización personal, no son reconocidos en el trabajo o, a menudo, entran en conflicto con su jefe o colegas.

La rotación de empleados puede provocar varios efectos negativos, especialmente cuando la tasa de rotación es alta.

2.7.2. Ausentismo e impuntualidad

Los empleados con inferior satisfacción laboral tienden a ausentarse más a menudo. Estos alejamientos voluntarios (de actitud) suelen ocurrir con alta frecuencia entre cierto equipo de trabajadores. (30)

2.8. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Pocos temas atraen tanto el interés de los estudiantes de conducta organizacional como el vínculo entre productividad y satisfacción. La interrogante general es si los empleados satisfechos son más productores

que los trabajadores insatisfechos (34). La productividad se concibe como un indicador que mide el funcionamiento de las sistematizaciones o los sistemas de procesos de una organización. Es un indicador de la eficiencia y capacidad de una organización o parte de una organización (7).
Esencialmente, se resume la primera teoría sobre el vínculo entre satisfacción y rendimiento, es decir, los empleados felices son trabajadores de producción.

Contrariamente a declaraciones anteriores, Pinilla (1982) planteó un vínculo muy significativo entre la satisfacción laboral y la productividad. Dijo: La satisfacción es entendida como nuestra actitud general hacia el trabajo, cuando podemos resolver nuestras necesidades básicas y darnos cuenta de esto, en este sentido, los trabajadores necesitan ser tratados con respeto y dignidad. Necesitan condiciones de trabajo saludables. (37)

2.9. INSATISFACCIÓN LABORAL (23)

La insatisfacción es un sentimiento de enfado el cual experimente el trabajador, ya que no se encuentra a gusto en su ambiente de trabajo ya sea por la inadecuada infraestructura, falta de insumos, sobrecarga laboral, y percibe que las compensaciones psico-socio-económicas, no se encuentran afines con sus perspectivas.

Los factores psicosociales proporcionan una base a fin de promover labores encaminadas a optimizar la salud y prevenir los peligros que puedan surgir de la interacción entre individuos, equipos y organizaciones. Los individuos poseen una serie de motivos y requerimientos, y esperan estar satisfechas en la vida, tanto a nivel particular como profesional. El trabajo, como una acción más del individuo, debe ser capaz de generar expectativas para él, no solo en rentabilidad económica, sino también en la aplicación de habilidades y conocimientos, el establecimiento de conexiones con los demás y la posibilidad de sentirse útil y reconocido.

Cuando los requisitos de la tarea están en consonancia con los deseos humanos, el trabajo es psicológicamente saludable. En este caso, el individuo estará satisfecho y motivado, y realizará el trabajo de manera efectiva. Además, estas condiciones permiten el desarrollo de habilidades y personalidad, lo que conduce a la felicidad. Las necesidades de las tareas, la organización del trabajo y la relación entre los grupos de trabajo son aspectos que inciden en la realización de las exigencias humanas, por lo que el trabajo debe trazar de forma que pueda satisfacer estas exigencias.

Cualesquiera de los componentes psicosociales lo cual consiguen causar inconvenientes de salud a los empleados son: contenido de la tarea, carga de trabajo, monotonía, independencia, trabajo por turnos y noche, sentido de responsabilidad, condición física del puesto, particularidades del lugar de trabajo, clima laboral, comunicación y posibilidad de promoción. Todo esto está regulado por variables individuales, como edad, personalidad, expectativas, formación y talentos.

Los efectos negativos para la salud tienen efectos psicológicos, físicos y de comportamiento, como presión laboral, asedio (acoso psicológico), burnout (síndrome de quemado) e insatisfacción laboral. Estas secuelas no solo representan los problemas de salud de los trabajadores, sino que también le cuestan a la empresa debido a un mayor ausentismo, disminución del desempeño, disminución de la calidad del servicio o del producto, extensión de accidentes y desperfecto de los vínculos interpersonales.

Medidas preventivas

- Intrepidez clara de las tareas y funciones a efectuar o del papel de cada empleado de salud en la institución, huyendo de la tergiversación y de la confusión.
- Obviar jornadas excesivas y consecutivas de trabajo.

- Planear con bastante tiempo y antelación la labor, como por ejemplo lo referente a insumos y materiales entre otros.
- Cuidar de que los vínculos entre iguales y entre superiores y dependientes sean claras y respetuosas.
- Diseñar el centro de trabajo de manera funcional y estética, a la vez que se le proporciona un área de descanso e instalaciones sociales.
- Evite capacidad y conflictos de interés.
- Las partes interesadas participan en el cambio de organización del trabajo por motivos de salud ocupacional.
- A la hora de concertar el trabajo se debe tener en cuenta la personalidad, edad y formación de cada trabajador.
- Especialmente, procede garantizar la capacitación adecuada del personal, cuando se presenten insumos o materiales nuevos, para una correcta manipulación.
- Los factores estresantes y psicosociales se alivian a través de buenas relaciones dentro y fuera de la organización.
- Adáptese a los requisitos laborales sea más fluido y sencillo con el apoyo de su jefe, colegas y familiares.

Un apoyo de la familia, de los amigos y de los colegas de trabajo da al trabajador más capacidad de adaptación y seguridad. (23)

2.10. MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cuando un empleado o un grupo de empleados no está satisfecho, el primer paso hacia optimizar la satisfacción debe ser establecer la causa. Hay varias razones para esto, incluida la supervisión deficiente, los malos contextos de trabajo, la falta de seguridad laboral, la desigualdad salarial, la carencia de oportunidades de promoción, los problemas interpersonales entre los empleados y la carencia de oportunidades a fin de satisfacer las necesidades. Para los trabajadores que anhelan rendir bien en el centro de labor, las razones de la insatisfacción consiguen ser limitaciones y demoras innecesarios, suministro escaso o carencias del grupo.

Al respecto, Pinilla (1982) se cree que es la responsabilidad más significativo de la administración y los supervisores de la industria en todos los niveles investigar el estado general de insatisfacción o satisfacción en el sitio de labor. Por esta razón, se deben indagar las actitudes de los gerentes y trabajadores. El éxito de obtener un conocimiento objetivo sobre el clima de la actitud decisiva de satisfacción o insatisfacción de las personas dependerá de la eficiencia productiva, objetivo significativo de cualquier organización competitiva, a fin de conseguir el estímulo más definitivo e inmediato. (37)

2.11. Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

La 1ra teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», esto ha despertado una gran expectativa. Por ello, varios autores intentan verificar cómo refutar su vigencia. (38) Asume que la satisfacción o insatisfacción personal con la labor es producto de su vínculo laboral y su actitud hacia el trabajo.

En resultado, se plantea la presencia de 2 clases de factores:

2.11.1. Factores Intrínsecos o Motivadores.- Incluyendo vínculo laboral del trabajador, logro, reconocimiento, motivación laboral, promoción y responsabilidad.

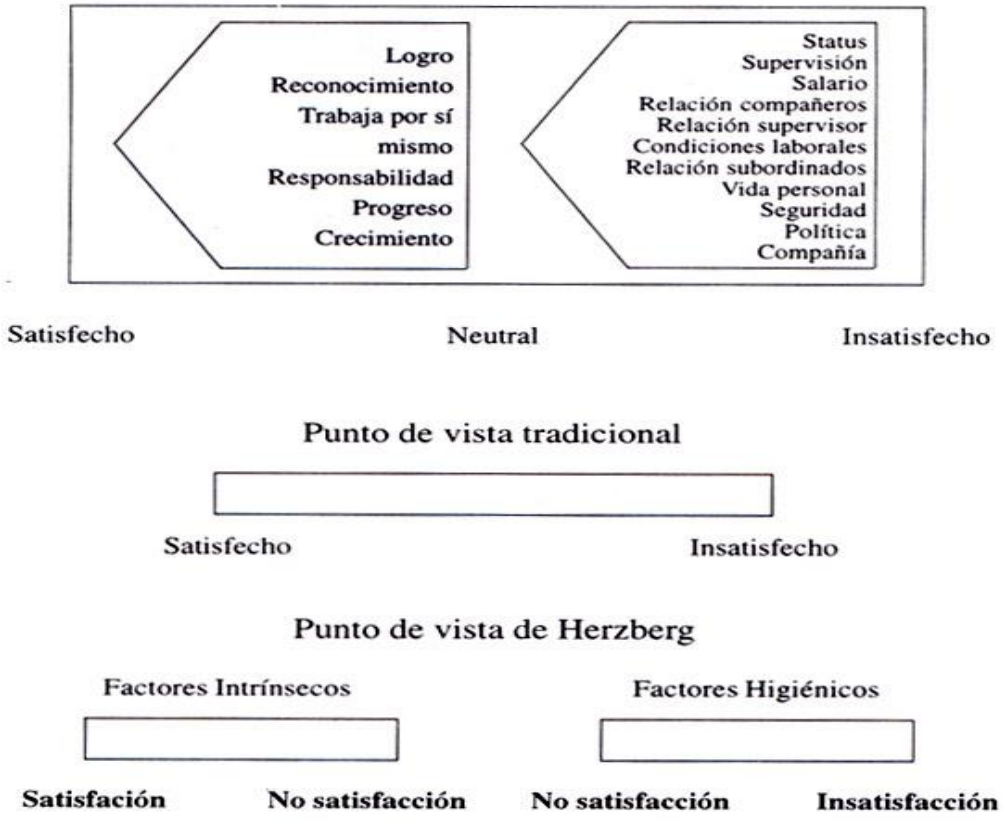
2.11.2. Factores Extrínsecos.- La administración y las políticas de la empresa, vínculos interpersonales, sueldo, las condiciones de trabajo y la supervisión.

Entonces, la "satisfacción laboral" y la "insatisfacción laboral" se manifiestan por diversos factores, el primero depende de factores internos y el segundo depende de la falta de factores externos, pero no al revés. Los factores intrínsecos pueden conducir a la satisfacción laboral, porque consiguen satisfacer las "necesidades de desarrollo mental". De esta forma, los sujetos estarán interesados en extender sus conocimientos y realizar actividades creativas, aseverando su personalidad, y solo en

puestos con estas características podrán alcanzar metas alcanzables, pero cuando no les brinde oportunidades de desarrollo psicológico, solo experimentarán A "falta de satisfacción". (39).

Figura 1. Factores de satisfacción e insatisfacción laboral.

Punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.



En la figura 1, Valorar los elementos de satisfacción e insatisfacción laboral. De manera similar, también se ha observado la diferencia entre la visión tradicional y la visión de Herzberg.

La clasificación estricta de factores externos e internos es inicua. Sin factores empíricos se puede tomar en cuenta que los elementos externos no pueden producir a las personas, y viceversa. No existe un factor absoluto, los cuales producirán satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de salud (incluidos los aumentos de salario y los elogios) también se pueden utilizar como factores motivadores porque conducen al reconocimiento de los logros (28).

Una de las contribuciones de esta teoría es el enriquecimiento del trabajo, que significa hacer el trabajo más atrayente y desafiante, otorgando al trabajador una mayor independencia y permitiéndole hacer parte de la planificación e inspecciones el cual regularmente efectúa el supervisor. Organice las posiciones para que los trabajadores tengan la oportunidad de experimentar un sentido de logro, como ensamblar productos en productos terminados. (40)

C. HIPÓTESIS

La carga laboral se relaciona con la satisfacción del personal profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

D. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TERMINOS

- **CARGA LABORAL:** Es el aumento por responsabilidades, procedimientos propios de la enfermera(ro) del servicio de emergencia, debido al aumento de la demanda, que exceden su capacidad, destreza y disposición para realizar alguna actividad en un determinado tiempo, se calcula con la escala de evaluación de la carga laboral de enfermería (EVECTTE).

- **SATISFACCIÓN LABORAL:** Se define a la satisfacción laboral como la actitud general el cual acoge la enfermera(ro) del servicio de emergencia ante su trabajo, evaluada en escala tipo Likert, se mide con la escala de satisfacción laboral (SL-SPC).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

A. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional.

B. PROCEDIMIENTO

1. Se coordinó con el Hospital Honorio Delgado de Arequipa, para obtener información acerca de las enfermeras que trabajan en el servicio de emergencia, de donde se obtuvo la relación de las enfermeras, luego se coordinó con las jefaturas de enfermería, para llevar a cabo el estudio.
2. Selección del área de estudio: Se tomó el área de emergencia del Hospital Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa.

3. Determinación de las unidades de observación: Constituida por 31 enfermeros(as) del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.
4. Determinación de las variables a estudiar:
   Variable Independiente: Carga laboral
   Variable Dependiente: Satisfacción laboral
5. Aplicación de los instrumentos para la recolección de datos:
   Se usó el consentimiento informado, guía de entrevista, Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la Escala de evaluación de la carga laboral de trabajo (EVECTE). De lunes a sábado 7am a 8pm.
6. Tabulación y análisis estadístico de la información obtenida: Los datos fueron tabulados, sometidos al análisis estadístico utilizando el Epi info versión 6.0, además se usó el chi cuadrado para establecer el vínculo entre variables con un nivel de confiabilidad del 95% ($p < 0.05$).
7. Análisis de los resultados: Una vez conseguido el análisis estadístico se procedió al análisis e interpretación de los cuadros conseguidos.

C. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE ESTUDIO

Se vive en un medio altamente competitivo en donde la cultura de calidad, la modernización de la gestión en salud, son factores críticos del éxito, siendo nuestra meta final la satisfacción del usuario, con una atención de calidad.

El Hospital Honorio Delgado fue fundado el 18 de julio de 1960 con el nombre de Hospital General, pertenece al MINSA y corresponde al nivel III-1 de atención, tomándose en cuenta una de los centros de salud más significativos de la región sur del país.

El HRHD posee una estructura compuesta por las áreas de: Pediatría, Emergencia, Centro Quirúrgico, Unidad de quemados, Medicina Varones y Mujeres, Cirugía Varones y Mujeres, Ginecología y Obstetricia. El servicio

de emergencia está ubicado en el sótano del Hospital en el cual consta de un área de Trauma Shock, Consultorio de Pediatría, consultorio de medicina, consultorios de cirugía y un consultorio de traumatología, salas de observación para varones y mujeres y una sala de rehidratación oral.

El personal de enfermería está constituido por:

-Jefa de servicio de emergencia

- 31 enfermeras

En este hospital se da una atención III-1 nivel, cuenta con los consultorios ya mencionados, en dichas unidades se brinda atención especializada y oportuna a los pacientes que vienen por: urgencias, emergencia y diferentes patologías, que necesitan de una evaluación por parte del personal que trabaja en dicha área. El área del servicio de emergencia es pequeña, ya que no se da abasto para la atención de los usuarios que vienen de toda la región sur del país.

D. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de la presente investigación, estuvo constituida por el conjunto de 31 enfermeras(os), que trabajan en el servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado de Arequipa**.**

Criterios de inclusión:

- Las enfermeras(os) que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado, que trabajan regularmente en dicho servicio.
- Las enfermeras(os) que estén dispuestos a colaborar con el estudio de investigación.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería de vacaciones o con licencia durante el periodo de estudio.
- Enfermeras con cargo administrativo.
- Enfermeras que no deseen participar en el estudio.

Este estudio no tiene muestra, se trabajó con toda la población que costa de 31 enfermeros(as) que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado.

E. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En el estudio se utilizó a modo de método la encuesta, a modo de técnica el cuestionario a modo de instrumentos la escala de likert.

Ficha de características a la población en estudio.- Se utilizó preguntas de caracterización sociolaboral como: sexo, edad, estado civil, tenencia de hijos, tiempo de servicio, condición laboral.

Escala de evaluación de la carga de trabajo (EVECTE).- La escala fue desarrollada en 2003. Luego de entrevistas con médicos y enfermeras de urgencias con más de 15 años de experiencia, los ítems finales que la constituyen fueron seleccionados mediante selección subjetiva de ítems y nombrados con el acrónimo EVECTE.
Se utilizó el estadígrafo de Chi Cuadrado como prueba estadística.

El resultado final se obtuvo sumando la puntuación de la respuesta de cada ítem, por ejemplo en el ítem vigilancia de monitores marco si, tiene una puntuación de 2 puntos. (Ver anexo 5)

Carga de trabajo	Puntuación
Ideal	4 – 14
Adecuada	15 – 25
Grande	26 – 36
Excesivo	37 – 47
Enorme	48 a más puntos

Las puntuaciones varían entre de cuatro (mínima carga de trabajo para enfermeras) y cincuenta puntos (máxima carga de trabajo para enfermeras). Se estableció una clasificación en forma de parámetros en cinco adjetivos cualitativos para la mejor comprensión de la escala.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo.- La escala se confecciono en 1999 en la ciudad de Lima, contiene 36 ítems. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad del instrumento.

Se valoró la validez del instrumento y la validez concurrente de la prueba; esta actual se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minesota. La validez es de 0.05.

Confiabilidad de la prueba: El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total consintió apreciar la confiabilidad, la confiabilidad que se obtuvo es de 0.79.

La escala cuenta con los siguientes factores:

N°	FACTOR	ITEMS
I	Condiciones físicas y/o materiales	1,13,21,28,32
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2,7,14,22

III	Políticas administrativas	8,15,17,23,33
IV	Relaciones interpersonales	3,9,16,24
V	Desarrollo personal	4,10,18,25, 29,34
VI	Desempeño de tareas	5,19,11,26,35,30
VII	Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36

Normas e Interpretación

La puntuación total se calculó sumando las puntuaciones obtenidas en los 7 factores; el rango de puntuación alcanzable es de 36 a 180. Los puntajes altos representan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo". Teniendo en cuenta los sucesivos valores finales.

SATISFACCIÓN	**PUNTAJE**
Alta satisfacción	Entre 168 y 180 puntos.
Parcial satisfacción	Entre 149 y 167 puntos
Regular satisfacción	Entre 112 y 148 puntos
Parcial insatisfacción	Entre 93 y 111 puntos
Alta insatisfacción	Igual o menor a 92 puntos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capitulo se da a conocer los resultados obtenidos, están representados en tablas que van ordenados de la sucesiva forma:

Información general: Tablas 1 y 2

Información específica: Tablas 3 a la 11

Comprobación de hipótesis: Tabla 12

TABLA N° 01

CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRAFICAS		N°	%
SEXO	Masculino	2	6.5
	Femenino	29	93.5
	Total	31	100.0
EDAD	Menor igual a 30	2	6.5
	De 31 a 40 años	10	32.3
	De 41 a 50 años	4	12.9
	De 51 años a más	15	48.4
	Total	31	100.0
ESTADO CIVIL	Casado(a)	18	58.1
	Separado(a)	4	12.9
	Conviviente	3	9.6
	Soltero(a)	6	19.4
	Total	31	100.0
TENENCIA DE HIJOS	No	4	12.9
	Si	27	87.1
	Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En relación a las características generales se observa que el 93.5% del profesional de enfermería son de sexo femenino y solo el 6.5 % son de sexo masculino, en lo referente a la edad el 48.4% se encuentra en el rango de 51 a más, seguido de un 32.3% con un rango de 31 a 40 años. Así también el 58.1 % se encuentra casada y por último el 87.1% tiene hijos.

TABLA N° 02

CARACTERISTICAS LABORALES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

CARACTERÍSTICAS LABORALES	N°	%
TIEMPO DE SERVICIO		
De 6 a 11 meses	1	3.2
De 1 a 5 años	3	9.7
De 6 a 10 años	9	29.0
De 11 a 20 años	4	12.9
Más de 20 años	14	45.2
Total	31	100.0
CONDICIÓN LABORAL		
Nombrado	29	93.5
CAS	2	6.5
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En relación a las características laborales se observa que el 45.2 % tiene un tiempo de servicio de más de 20 años, seguido de un 29% con un rango de 6 a 10 años. Por lo que se finiquita que en su mayoría la población profesional de enfermería cuenta con una basta experiencia. En lo referente a la condición laboral el 93.5% son nombradas.

TABLA N° 03

CARGA LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

CARGA LABORAL	N°	%
Ideal	0	0.0
Adecuada	0	0.0
Grande	0	0.0
Excesiva	11	35.5
Enorme	20	64.5
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En el análisis de la variable de Carga laboral, se puede observar que la mayoría de las enfermeras siente una carga entre excesiva y enorme en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado , el 64.5 % siente una enorme carga en sus funciones asistenciales, es decir percibe un aumento de responsabilidades que exceden su capacidad y disposición para realizar una actividad en un tiempo determinado debido a la demanda de sus servicios y el 35. 5% una excesiva carga, haciendo entre los dos el 100% de la población en estudio. No habiendo ningún profesional de enfermería que la perciba como grande, ideal o adecuada.

TABLA N° 04

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

SATISFACCIÓN LABORAL	N°	%
Alta satisfacción	0	0.0
Parcial satisfacción	2	6.5
Regular satisfacción	19	61.3
Parcial insatisfacción	10	32.3
Alta insatisfacción	0	0.0
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis de la variable satisfacción laboral, se observa que más de la mitad de las enfermeras manifiestan regular satisfacción, esta se refiere a la actitud del personal frente a su trabajo, está representado con el 61.3%. El 32.3% percibe parcial insatisfacción y solo el 6.5 % percibe parcial insatisfacción haciendo entre los tres el 100%, no habiendo ninguna enfermera que presente alta satisfacción ni alta insatisfacción.

TABLA N° 05

SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	N°	%
Insatisfacción	18	58.1
Regular satisfacción	13	41.9
Satisfacción	0	0.0
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En el análisis de los factores de la Satisfacción Laboral se manifiesta el factor de condiciones físicas y/o materiales, la mayoría de las enfermeras se encuentran insatisfechas con los materiales, falta de insumos y con la infraestructura donde desarrollan su trabajo ya que no constituye un facilitador para la realización del mismo y son representados por el 58.1%; en cambio otro grupo manifiesta un nivel regular de satisfacción con el" 41.9% y ninguna enfermera percibe satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado.

TABLA N° 06

SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

BENEFICIOS LABORALES	N°	%
Insatisfacción	9	29.0
Regular satisfacción	18	58.1
Satisfacción	4	12.9
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En el análisis de los factores de la Satisfacción Laboral se muestra el factor de beneficios laborales, la mayoría de las enfermeras tiene una tendencia de regular satisfacción en cuanto a los beneficios laborales, es decir no se encuentran totalmente complacidas con el incentivo económico por la labor ejecutada de acuerdo a la demanda, con un porcentaje de 58.1%; en segundo lugar se encuentra otro grupo con insatisfacción con el 29% y solo el 4% de las enfermera percibe satisfacción en los beneficios laborales, es decir se encuentra de acuerdo con el salario por el trabajo realizado.

TABLA N° 07

SATISFACCIÓN CON LAS POLITICAS ADMINISTRATIVAS DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	N°	%
Insatisfacción	4	12.9
Regular satisfacción	23	74.2
Satisfacción	4	12.9
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis del factor de políticas administrativas las encuestadas manifiestan una tendencia de regular satisfacción representado por el 74.2% es decir no están de acuerdo con los lineamientos y normas de la institución; en cambio otro grupo manifiesta insatisfacción con el 12.9% y un grupo igual presenta satisfacción con las políticas administrativas, representado con el 12.9%.

TABLA N° 08

SATISFACCIÓN CON RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

RELACIONES INTERPERSONALES	N°	%
Insatisfacción	1	3.2
Regular satisfacción	23	74.2
Satisfacción	7	22.6
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis del factor de relaciones interpersonales la mayoría de las encuestadas manifiestan una regular satisfacción es decir que no se sienten totalmente complacidas frente a la interrelación con sus compañeros de trabajo, está representado con el 74.2%; en cambio el 22.6% si se encuentra satisfecha con la interrelación con los miembros del hospital y finalmente con un valor mínimo de 3.2% están las encuestadas que manifiesta una insatisfacción.

TABLA N° 09

SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO PERSONAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

DESARROLLO PERSONAL	N°	%
Insatisfacción	0	0.0
Regular satisfacción	5	16.1
Satisfacción	26	83.9
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis del factor de desarrollo personal la mayoría de las enfermeras manifiestan satisfacción, es decir se sienten autorealizadas con el trabajo, ya que sienten que es muy significativo y les permite su crecimiento profesional a pesar de las situaciones y/o inconvenientes que se presenten en la institución, está representado con el 83.9%; y finalmente el 16.1% percibe regular satisfacción.

TABLA N° 10

SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE TAREAS DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

DESEMPEÑO DE FUNCIONES	N°	%
Insatisfacción	0	0.0
Regular satisfacción	4	12.9
Satisfacción	27	87.1
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis del factor de desempeño de tareas, la mayoría de las enfermeras manifiestan satisfacción, es decir se sienten bien con la actuación al realizar sus funciones y tareas en el servicio de Emergencia, está representado con el 87.1%; y finalmente el 12.9% percibe regular satisfacción.

TABLA N° 11

SATISFACCIÓN CON LA RELACION CON LA AUTORIDAD DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	N°	%
Insatisfacción	1	3.2
Regular satisfacción	18	58.1
Satisfacción	12	38.7
Total	31	100.0

Fuente: Matriz de datos

En cuanto al análisis del factor de relación con la autoridad, más de la mitad de las enfermeras manifiestan regular satisfacción, esta se refiere a la valoración que tiene el personal, en vínculo a su jefe inmediato sobre sus funciones y tareas, está representado con el 58.1%. El 38.1% percibe satisfacción y solo el 3.2 % percibe insatisfacción con la dimensión relación con la autoridad.

TABLA N° 12

RELACIÓN EXISTENCIAL ENTRE LA CARGA LABORAL CON LA SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA - 2019.

Carga Laboral	**Satisfacción Laboral**						**Total**	
	Parcial satisfacción		Regular satisfacción		Parcial insatisfacción			
	N°	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Excesivo	2	18.2	9	81.8	0	0.0	11	100.0
Enorme	0	0.0	10	50.0	10	50.0	20	100.0
Total	2	6.5	19	61.3	10	32.3	31	100.0

Fuente: Matriz de datos P = 0.008 (P < 0.05) S.S.

En el análisis de carga laboral y su relación con la satisfacción laboral en el en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado , se pude observar que de todas las enfermeras que presenta una enorme carga laboral el 50% percibe parcial insatisfacción y el otro 50% regular satisfacción. Y las enfermeras que presentan carga laboral excesiva perciben un 81.8% de regular satisfacción.

La relación que manifiestan ambas variables es positiva, con un nivel de significancia menor al límite (p<0.05) la p hallada es p=0.008 mostrando una relación directa y positiva entre ambas variables.

B. DISCUSIÓN

Los resultados conseguidos en la presente investigación nos permitirán, analizar, discutir, comparar con otros estudios de investigación similares.

El primer objetivo de esta investigación se refiere a caracterizar a la población de estudio, en lo referente a las características sociodemográficas se encontró, que en relación a la edad, el grupo predominantes son de 51 a más. La mayoría de enfermeras se encuentra casada y tiene hijos. Y en características laborales se puede observar que el 45.2% tiene más de 20 años trabajando en la institución. Por lo que se deduce que el personal profesional de enfermería en su mayoría cuenta con una basta experiencia para la realización de sus funciones. En el estudio realizado por Escobedo V. y Cornejo A. "Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado" se obtuvo similares resultados, la mayoría tiene más de 55 años y referente al tiempo de servicio el 36.6% tiene más de 21 años en la institución.

En el 2do objetivo que refiere a nivel de carga laboral, se obtuvo que todas las enfermeras sienten una carga entre excesiva y enorme, el 64.5 % siente una enorme carga en sus funciones asistenciales, es decir percibe un aumento de responsabilidades que exceden su capacidad y disposición para realizar una actividad en un tiempo determinado debido a la demanda de sus servicios y el 35. 5% una excesiva carga, haciendo entre los dos el 100% de la población en estudio.

En comparación con el estudio de Escobedo V. y Cornejo A. **"**Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado", donde dio como resultado que el 60% de las enfermeras presenta una excesiva carga laboral, debido a la amplia demanda de pacientes que atienden, por la deficiente

infraestructura, falta de insumos, escases de personal; el 36.67% poseen gran carga de trabajo y el 3.33 % enorme carga.

En el tercer objetivo que se refiere al nivel de satisfacción laboral, se observa que más de la mitad de las enfermeras manifiestan regular satisfacción con un 61.3% y el 32.3% presenta parcial insatisfacción, esta se refiere a la actitud del personal de enfermería frente a su trabajo. En el estudio realizado por Garcia K. y Leandres S. “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras servicio de emergencia CASE - ESSALUD” se obtuvo que en su mayoría, también presento un nivel de regular satisfacción con un 85.9%. Y en el estudio realizado por Mamani H. y Yallerco S. “Violencia ocupacional y satisfacción laboral en las enfermeras, servicio emergencia Hospital Honorio Delgado” se obtuvo que el 28.6% presenta alta insatisfacción y el 39.3% parcial insatisfacción.

Respecto a los factores de la satisfacción laboral se obtuvo los siguientes resultados.

En cuanto a satisfacción laboral con el factor de condiciones físicas y/o materiales, la mayoría de las enfermeras (58.1%) se encuentran insatisfechas con los materiales, falta de insumos y con la infraestructura donde desarrollan su trabajo ya que no constituye un facilitador para la realización del mismo, por lo cual lo perciben como un aumento a su carga de trabajo; lo que disminuye la satisfacción laboral en el personal, siendo esta la que representa el mayor grado de insatisfacción. No habiendo ninguna enfermera satisfecha con las condiciones física y/o materiales en el servicio. Similar resultado presento el estudio Morales E. “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Solouguren” donde obtuvieron como resultado respecto a las condiciones físicas y materiales que la mayoría piensa que es inadecuada la distribución física para la realización de su trabajo, resultando incomodo e impidiendo el buen desempeño de sus funciones.

.

En el factor de beneficios laborales, el 29% presenta insatisfacción y el 58.1% de las enfermeras tiene una tendencia de regular satisfacción, es decir no se encuentran totalmente complacidas con el incentivo económico por la labor realizada de acuerdo a la demanda del servicio brindado. Es importante un buen sistema de compensaciones ya sea económico, sociológico y psicológico ya que una mala gestión de la asignación de las compensaciones puede afectar al personal, ya que pueden percibir que su trabajo no es valorado y esto podría repercutir en los objetivos de la institución.

Referente a las políticas administrativas se observa el 12.9% presenta insatisfacción y el 74% regular satisfacción, es decir el personal profesional de enfermería, no están de acuerdo con los lineamientos y normas de la institución que se encuentra vigente en la institución. Similar resultado presento el estudio de Salazar C. "Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería, servicio de emergencia HNCASE" donde concluyen que el punto de disconfort en las relaciones negativas con las enfermeras, serían las condiciones físicas y/o materiales y las políticas administrativas.

En el factor de relaciones interpersonales la mayoría de las encuestadas (74.2%) manifiestan una regular satisfacción es decir que no se sienten totalmente complacidas frente a la interrelación con sus compañeros. Marriner (1996), rotula que cuando los intereses del personal de enfermería se conciertan a los objetivos de la organización y los empleados se sienten estimados acrecienta el nivel de satisfacción laboral. Por lo cual se deduce lo importante de las relaciones interpersonales en el buen funcionamiento de una organización y en la satisfacción laboral del trabajador.
Huallpa H y Jimenez H. (2018) obtuvieron como resultado que más de la mitad de las enfermeras no tiene buenas relaciones interpersonales por lo cual, la insatisfacción laboral está definitiva por los aspectos que tiene que ver con las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, la competencia profesional y la monotonía laboral.

En los factores de desarrollo personal y desempeño de tareas son los factores que no presentan mucha insatisfacción, es decir se sienten bien con la labor que realizan, con la actuación de sus funciones y tareas en el servicio de emergencia, ya que sienten que es muy significativo, a pesar de las situaciones y/o inconvenientes que se presentan en el hospital para realizar su trabajo.

En el factor de relación con la autoridad, el 58.1% manifiestan regular satisfacción, esta se refiere a la valoración que tiene el personal, en relación a su jefe inmediato sobre sus funciones. Es importante que el jefe sea comprensible y ofrezca halagos al buen desempeño de las enfermeras, ello no significa que pase por alto conductas inadecuadas o el no cumplimiento de sus funciones por parte de su personal. Por esta razón es que podría ser un poco subjetivo ya que cuando el jefe llame la atención por alguna situación, la enfermera se lo podría tomar como algo personal por ello es importante como se aborda y se explica la situación dada.

Por lo tanto, se evidencia que dentro de los factores de la satisfacción laboral los que presentan mayor grado de insatisfacción, son condiciones físicas y/o materiales y beneficios laborales. Y los que presentan regular satisfacción son políticas administrativas, relaciones interpersonales y relación con la autoridad.

En el cuarto objetivo referente al análisis de carga laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral, se pude observar que las enfermeras con carga laboral excesiva perciben un 81.8% de regular satisfacción. Y las enfermeras que presentan una enorme carga laboral el 50% perciben una parcial insatisfacción y el otro 50% presenta regular satisfacción.

En comparación al estudio realizado por Aquije E. “Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios

asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas” donde dio como resultado que el acrecentamiento de tareas por escases de personal de enfermería, afecta sus capacidad y desempeño. También el incremento del ritmo de trabajo en el hospital, incide en el rendimiento y objetivos de la institución.

Por lo que se concluye que a mayor carga laboral mayor será el grado de insatisfacción; ya sea por la falta de insumos e infraestructura inadecuada que no facilita la realización de su trabajo; el sentir que los beneficios laborales no están de acuerdo al trabajo que realizan. También por la demanda de pacientes, falta de personal; que conducen al aumento de responsabilidades, procedimientos propios de la enfermera que hace que exceda su capacidad y disposición para realizar su trabajo en un determinado tiempo a todo esto se refiere la carga laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES

PRIMERA: Entre las características sociodemográficas de las enfermeras, se encontró que predomino el sexo femenino, la edad estuvo en el rango de 51 a más, su estado civil es prioritariamente casada y tiene tenencia de hijos. En lo que se refiere a los factores laborales de las enfermeras se obtuvo que en su mayoría tienen más de 20 años de servicio y son nombradas.

SEGUNDA: En relación a la carga laboral, todas las enfermeras perciben una carga laboral entre excesiva con un 35.5% y enorme con un 64.5% haciendo entre los dos el 100%.

TERCERA: En relación a nivel Satisfacción laboral, se encontró que el 61.3% de las enfermeras presentaron regular satisfacción y el 32.3% parcial insatisfacción.

Referente a los factores de la satisfacción laboral; se observa que las condiciones físicas y/o materiales es la que presenta el mayor porcentaje de insatisfacción con un 58.1%, seguida de los beneficios laborales (29%). También se observa que obtuvieron altos porcentajes de regular satisfacción en políticas administrativas con un 74.2%; relaciones interpersonales en el mismo porcentaje y relación con la autoridad con un 58.1%.

CUARTA: La carga laboral si se relaciona con el nivel satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia con un nivel de significancia del 95% y un $p<0.008$ según el chi cuadrado.

B. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Sugerir al hospital que implemente estrategias para que se aplique la normativa y la legislación vigente en materia de salud y seguridad de trabajo, para mejorar las condiciones físicas y provisión de insumos para la labor realizada por el profesional de enfermería para lo cual se propone la implementación de un stock de contingencia en el servicio de emergencia.

SEGUNDA: Proponer al departamento de enfermería la realización de investigaciones sobre trabajo de tiempo y movimiento del personal profesional de enfermería del servicio de emergencia, para que exista la coherencia entre la distribución de funciones y el número del personal acorde al índice de enfermería.

TERCERA: Se recomienda a la jefatura del servicio de enfermería aplicar dinámicas, talleres, capacitaciones, para mejorar la satisfacción del personal que a su vez mejorara la calidad del cuidado de enfermería en el paciente de emergencia.

BIBLIOGRAFÍA

CANALES, F "Metodología de la investigación". 2da edición. Editorial Limusa.1989

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (Quinta Edición.).
Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

HERNANDEZ, R Y COL. "Metodología de la Investigación". 3era edición. Editorial Mc. Graw Hill. Mexico.2006

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **SANDERS M, CORMICK MC.** Human Factors in Engineering and Design McGraw Hill. Nueva York; 1993.
2. **OMS.** Declaration on workers' health Organización Mundial de la Salud. Italia; 2006.
3. **OIT.** Seguridad y Salud en el trabajo; 2019. Disponible en : https://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS_686761/lang--es/index.htm
4. **CISNEROS C.** Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí; 2011.
5. **HOUDMONT ET AL.** The definition of curriculum areas in occupational health psychology". En: Houdmont, J. y Leka, S Occupational Health Psychology, European Perspectives on Research Education; 2008.
6. **GREENGLASS E. Y COLS.** Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses Applied Psychology An International Review; 2003.
7. **STONNER J, FREEMAN E.** Administracion. Edit. Mc Graw Hill. México; 1994.
8. **MINSA.** Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia. Perú; 2007.
9. **LOCKE E.** "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo". En dunnette, manual de psicología industrial y organizacional. Rand mc nally college ed. Estados Unidos; 1976.
10. **SALTOS M. Y COLS**. Análisis de la carga laboral del personal de enfermeria, según gravedad del paciente. Ecuador; 2018. Disponible en: http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366
11. **PEREZ M. Y COLS.** Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel, México; 2017. Disponible en: http://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf

12. **AQUIJE E.** Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Perú; 2016. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/935/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_31187150_AQUIJE_CAMPOS_EMMA%20BERTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. **MORALES E.** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Essalud. Lima - Perú; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. **HUALLPA C. Y JIMENEZ H**. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, servicio de emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2018.
15. **GARCIA K. Y LEANDRES S.** Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud Arequipa; 2017. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332
16. **ESCOBEDO V. Y CORNEJO A.** Carga laboral y cuidado humanizado desde la percepción del paciente, servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado Arequipa - Perú; 2017.
17. **MAMANI H. Y YALLERCO S.** Violencia ocupacional y satisfacción laboral, servicio emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - Perú; 2017.
18. **SALAZAR C.** Clima Organizacional y nivel de Satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Servicio de Emergencia HNCASE-Arequipa - Perú; 2016.
19. **GUTIERREZ C. Y RIOS K.** Carga laboral de la enfermera y cultura de seguridad del paciente, servicio de emergencia de los Hospitales III-MINSA, Arequipa; 2017.

20. **GIL P, GARCÍA J, Y HERNÁNDEZ M.** Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: a study in nursing professionals. Interamerican Journal of Psychology, 2008.
21. **BOURONCLUE J.** Estrés cualitativo y cuantitativo; 2014. Disponible en: https://prezi.com/mdpspwql_u_i/estres-cualitativo-y-cuantitativo/
22. **MINSA.** MANUAL DE SALUD OCUPACIONAL. Perú; 2005. Disponible en:http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
23. **ASOCIACIÓN DE CONSULTORAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA (ACA).** Guía para la prevención de riesgos laborales en centros de formación (Riesgos Generales).2009. Disponible en: http://www.acaprl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=57:8-carga-de-trabajo&catid=36:riesgos-generales-ysuprevencion&Itemid=60
24. **OMS.** Indicadores de carga de trabajo para la estimación del personal necesario; 2014. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/205233/9789243500195_users_spa.pdf;jsessionid=9DFDA19F40E0890ECC40CF16BFDFF752?sequence=1
25. **PADRON A.** Escala de Evaluación de la Carga de Trabajo de Enfermería (EVECTE). Propuesta de una nueva escala. Cuba 2003. Disponible en: https://docplayer.es/23215310-Escala-de-evaluacion-de-la-carga-de-trabajo-de-enfermeria-evecte-propuesta-de-una-nueva-escala.html
26. **SPECTOR P.** Job satisfaction Application, assessment, cause, and consequences. United States of America; 1997.
27. **MUÑOZ A.** Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid; 1990. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001

28. **SCHULTZ P.** Psicología Industrial. Edit. Me Graw Hill. México; 1991.
29. **ROBBINS S.** Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Edit. Prentice Hall. Mexico; 1998.
30. **DAVIS K. Y NEWSTROM J**. Comportamiento humano en el trabajo. Edit. Mc Graw Hill 10° edicion Mexico; 2000.
31. **PALMA S.** Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC . Lima- Perú; 1999. Disponible en: https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral
32. **ROBBINS S.** Comportamiento Organizacional. (10° ed.). Pearson/ Prentice Hall. México; 2004.
33. **CIFUENTES N.** Definición de Compensación; 2008. Disponible en: http://boards4.melodysoft.com/admonrhcadereyta/re-definicion-de-compensación-80.html
34. **ROBBINS S.** Comportamiento Organizacional. (7° ed.). Pearson educación. México; 1999.
35. **CHIAVENATO I.** Administración de Recursos Humanos. Edit. McGraw Hill México; 2000.
36. **FERNANDEZ M.** Diccionario de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid; 1999.
37. **PINILLA, A.** Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A. Perú; 1982.
38. **DESSLER G.** Administración de Personal. Edit. Prentice Hall. México; 1991.
39. **ATALAYA M.** Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado. Lima: UMNSM. Perú; 1995.
40. **ATALAYA M.** Satisfacción Laboral y Productividad. Perú; 1999. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

ANEXOS

ANEXO Nº 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento doy mi consentimiento para que la Lic. en enfermería de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín de la Maestría en administración y gerencia en salud me entreviste. Soy consciente que seré parte de un estudio de investigación que se enfoca en la carga laboral relacionados con la satisfacción laboral, el cual es financiado por la propia investigadora, para lo cual se me proveerá de dos cuestionarios en la modalidad de entrevista.

Comprendo que seré entrevistada en el mi lugar de trabajo en una hora conveniente para mí. Se me preguntara sobre la carga laboral y la satisfacción laboral, para lo cual no será necesaria la presencia de otra persona además del investigador y yo durante el desarrollo de la misma.

Esta entrevista se me fue otorgada en forma libre y sé que mi participación es voluntaria, siendo mi derecho solicitar información en cualquier momento de la entrevista. Además de ello soy libre de rehusarme a responder algunas preguntas o dejar la entrevista aunque ya la haya iniciado.
Sé que mis respuestas a las preguntas serán estrictamente confidenciales ya que estarán protegidas en todo momento siendo utilizadas solo para los fines del presente trabajo y no se me identificara de ninguna manera. He sido informada que mi participación o no a este estudio no repercutirá negativamente en mi persona.

Soy consciente que los resultados de esta investigación me serán proporcionados si los solicito y que la Lic. en enfermería es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante

Fecha:

Firma del investigador	Firma de la persona entrevistada

ANEXO Nº 2

Ficha de las características del personal de enfermería

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas con números o marcando con una equis (selección única) según corresponda en cada caso. Si tiene alguna duda no dude en preguntar.

A. DATOS GENERALES

a. Sexo:

Masculino ( )
Femenino ( )

b. **Cuál es su edad**

Menor igual a 30 años ( )
De 31 a 40 años ( )
De 41 a 50 años ( )
De 51 a más ( )

c. **Cuál es su estado civil actualmente**

Casada (o) ( )
Separada(o) ( )
Conviviente ( )
Divorciada(o) ( )
Viuda ( )
Soltera(a) ( )

d. Tiene hijos:

No ( )
Si ( )

e. Tiempo de servicio en la institución.

Entre 6 meses a 11meses. ( )
Entre 1 año a 5 años. ( )
Entre 6 años a 10 años. ( )
Entre 11 años a 20 años. ( )
Más de 20 años. ( )

f. Condición laboral

Nombrado ( )
Cas ( )

ANEXO Nº 3

ESCALA DE EVALUACION DE LA CARGA LABORAL DE ENFERMERIA

Por favor, marque el cuadro que considere más adecuado:

TURNO: **N° Pacientes:**

ESCALA EVECTE			
Categorías (ítems)		**X**	**N°**
Pacientes ingresados en el turno	1-4		
	5-9		
	> 10		
Enfermeras que laboran en el turno	1-4		
	5-9		
	> 10		
Hidrataciones del paciente	1-4		
	5-9		
	> 10		
Procederes EV del paciente	1-4		
	5-9		
	> 10		
Procederes IM ó SC del paciente	1-4		
	5-9		
	> 10		
Procederes vía oral del paciente	1-5		
	6-10		
Procederes vía digestiva por gabaje del paciente	1-5		
	6-10		
Signos Vitales, frecuencia x turno	1-4		
	5-9		
	> 10		
Vigilancia de monitores	Si		
	No		
Vigilancia y contabilidad de drenajes	Si		
	No		
Vigilancia del Balance hidromineral	Si		
	No		
Vigilancia de conciencia	**Paciente de causa neurológica quirúrgica**		
	Paciente de causa neurológica no quirúrgica		
	Paciente politraumatizado (no craneal)		
	Paciente clínico		
Cura de lesiones	Si		
	No		
Aseo en cama	Si		
	No		
Condición de ventilación mecánica	Si		
	No		

Creado por Dr. Armando Padron Sanchez, Dr. Carlos Antonio Gutierrez Nuñez, Dra Patricia Enriquez Cortina; médicos internistas especialistas en medicina intensiva y emergencias y por la enfermera Yamila Rivero. Hospital Militar Dr. Luis Dias Soto. (Cuba 2003)

ANEXO Nº 4

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Por favor, marque el cuadro que considere más adecuado:

TOTALMENTE DE ACUERDO	**TA**
DE ACUERDO	**A**
INDECISO	**I**
EN DESACUERDO	**D**
TOTALMENTE EN DESACUERDO	**TD**

N°	COMENTARIO	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos					
7	Me siento mal con lo que gano					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiere tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gustos con mis jefes.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO Nº 5

INSTRUCTIVO DE LA ESCALA DE EVALUACION DE LA CARGA LABORAL DE ENFERMERIA (EVECTE)

La escala contiene 15 items, con diferentes opciones de respuestas, para sacar el resultado final se obtuvo sumando la puntuación de la respuesta de cada ítem.

	ESCALA EVECTE		
	Categorías (ítems)		**X**
1	Pacientes ingresados en el turno	1-4	**1**
		5-9	**2**
		> 10	**3**
2	Enfermeras que laboran en el turno	1-4	**3**
		5-9	**2**
		> 10	**1**
3	Hidrataciones del paciente	1-4	**1**
		5-9	**2**
		> 10	**3**
4	Procederes EV del paciente	1-4	**1**
		5-9	**2**
		> 10	**3**
5	Procederes IM ó SC del paciente	1-4	**1**
		5-9	**2**
		> 10	**3**
6	Procederes vía oral del paciente	1-5	**1**
		6-10	**2**
7	Procederes vía digestiva por gabaje del paciente	1-5	**1**
		6-10	**2**
8	Signos Vitales, frecuencia x turno	1-4	**1**
		5-9	**2**
		> 10	**3**
9	Vigilancia de monitores	Si	**2**
		No	**1**
10	Vigilancia y contabilidad de drenajes	Si	**2**
		No	**1**
11	Vigilancia del Balance hidromineral	Si	**2**
		No	**1**
12	Vigilancia de conciencia	Paciente de causa neurológica quirúrgica	**10**
		Paciente de causa neurológica no quirúrgica	**8**
		Paciente politraumatizado (no craneal)	**6**
		Paciente clínico	**4**
13	Cura de lesiones	Si	**2**
		No	**1**
14	Aseo en cama	Si	**2**
		No	**1**
15	Condición de ventilación mecánica	Si	**10**
		No	**5**

Procedimiento matemático.
Se aplicó el estadígrafo se Chi Cuadrado para las variables de tipo categórico para la asociación entre variables.

Tabla de puntuación de EVECTE:

Carga de trabajo	Puntuación
Ideal	4 – 14
Adecuada	15 – 25
Grande	26 – 36
Excesivo	37 – 47
Enorme	48 a más puntos