



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA  
CIES- UNAN Managua**



**Maestría en Salud Pública  
2016-2018.**

**Informe final de Tesis para optar al  
Título de Master en Salud Pública**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA,  
ÁREA DE EMERGENCIA HOSPITAL NACIONAL “SANTA  
GERTRUDIS”, SAN VICENTE, EL SALVADOR. JUNIO A DICIEMBRE  
2017.**

**Autora:**

**Ena Maritza Escalante Morales**

**Lic. en Enfermería**

**Tutora:**

**Alicia Cordero**

**Docente e investigadora**

**El Salvador, Julio 2018**

## INDICE

RESUMEN.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS .....	6
VI. MARCO TEÓRICO .....	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	16
VIII. RESULTADOS ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	21
IX. CONCLUSIONES.....	39
X. RECOMENDACIONES .....	40
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS.....	43

## RESUMEN

**Objetivo.** El objetivo es determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente.

**Método.** El estudio es descriptivo transversal, el área de Estudio fue en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, El Salvador. El universo de estudio fueron los 20 profesionales de enfermería del área de Emergencia del Hospital. La fuente de información fue por encuesta anónima sobre variables sociodemográficas y laborales.

**Resultados.** Los resultados del estudio fueron que: La mayoría se encuentran en la etapa productiva adulto joven, tienen grado académico de técnicos y licenciados/as en enfermería. La mayoría tiene de dos a diez años de laboral en la institución y una minoría de 40 a más. La mayoría cuenta con estabilidad laboral por estar contratados por ley de salario, y una minoría esta por contrato. Se observa que hay satisfacción del personal con las condiciones físicas del área de emergencia. La mayoría reconoce condiciones físicas buenas. La mayoría refiere que cuenta con los servicios básicos en el área de trabajo, pero hay un porcentaje significativo que manifestaron no disponer de servicios básicos en el área. La mayoría afirma contar con medidas de bioseguridad y protección adecuadas para resguardar su salud. La mayoría considera que disponen de insumos para brindar atención en su respectiva área, pero existe un porcentaje significativo que considera que no.

**Conclusiones.** La mayor parte de recursos refirieron tener buenas relaciones interpersonales, con su jefe inmediato y sus compañeros, Se observa que la mayoría refirió que existe armonía, pero que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo. La mayor parte de los profesionales refirieron, se les brinda alternativas de solución en las observaciones en las supervisiones que se les realizan.

## DEDICATORIA

A Dios todo poderoso y nuestra madre celestial: por guiarme, brindarme salud, protección y permitirme lograr llegar a culminar este logro profesional.

A mí querido padre: Juan José Escalante, agradezco por enseñarme valores e inculcarme el correcto proceder en la vida, por haberme dado todo su amor y haber sido el mejor papa del mundo, yo sé que desde el cielo estas orgulloso de mi logro, papá siempre te llevare en mi corazón.

A mi querida madre: por su apoyo incondicional, por ser pilar fundamental en mi vida, por ser un ejemplo a seguir, por sus oraciones las cuales han sido indispensables, por inculcarme amor a Dios, por enseñarme que sin Dios en el corazón no se triunfa en la vida, gracias madre por su espiritualidad, y sus consejos llenos de sabiduría.

A mis amadas hijas quienes son mi tesoro más preciado, mi inspiración y la razón de superación, deseo poderles demostrar que si yo puedo ustedes pueden llegar aún más alto, las amo con todo mi corazón mis princesas mágicas.

A Francisco Abel Hernández, por todo su apoyo incondicional y haber estado a mi lado en este proceso.

A mis amigas y compañeras de grupo. Sagrario Lazo y Eva María Orellana, por su amistad y trabajo en equipo.

## **AGRADECIMIENTOS**

**Dirigidas a las Autoridades de la Universidad Nacional de Nicaragua UNAN Managua Centro de Investigaciones y estudios de la Salud escuela de salud Pública:** Por haber orientado el proceso académico y administrativo.

**Dirigida a los maestros:** por su enseñanza y dedicación a lo largo de este esta maestría para poderla culminar con éxito.

**Dirigida a la Tutora:** guiarme con su apoyo y su asesoría hasta el proceso final.

**Dirigida a las autoridades del Hospital Nacional San Gertrudis de San Vicente:** por haberme permitido realizar la investigación.

**Dirigida a la jefe del servicio del área de emergencia, por** su apoyo y colaboración al permitirme el acercamiento al área de emergencia y el personal de enfermería bajo su responsabilidad.

**Dirigida al personal de enfermería del servicio de emergencia:** por su tiempo y colaboración en el llenado de las encuesta brindando la información requerida

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), definieron los objetivos de la medicina del trabajo, de la siguiente manera: promover y mantener alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud de ellos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos perjudiciales a su salud.

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería ya que ambas se relacionan con el comportamiento organizacional. Donde actualmente se considera a la satisfacción de los profesionales de la salud uno de los indicadores que condicionan la calidad en la atención. Con este antecedente las instituciones de salud se preocupan por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, para que estos se encuentren satisfechos y de esta manera puedan sentirse eficientes y eficaces de las actividades que realizan dentro de la institución a la que pertenecen y de esta manera se proporcione una atención de calidad por parte del personal de enfermería.

El personal de enfermería corresponde al mayor porcentaje que labora en una institución hospitalaria y es el responsable directo de proporcionar el cuidado al paciente, esto constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral por lo que se debe poner mayor atención en la satisfacción laboral y en las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra inmerso este personal.

Este trabajo Determina la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente El Salvador, Diciembre 2017.

## II. ANTECEDENTES

González Pablo. Universidad, (2016) en España, tesis para optar al título de Doctorado, sobre satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales. Se identificó que es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de Enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras. Un aspecto relevante a considerar es la mejora de las condiciones ambientales de las Unidades. El cuidado de estos matices facilita una prestación de servicios adecuada por parte de las enfermeras y garantiza la seguridad de los pacientes. Entre las estrategias de cambio sería importante que los cursos ofertados por los responsables de la formación continuada, se adecuaran a las necesidades de las enfermeras, tanto en cantidad como en contenidos, buscando el máximo nivel de pertinencia, eficacia y eficiencia. Realizar estudios de satisfacción laboral periódicamente, con el fin de conocer cuáles son las necesidades que tiene el personal de Enfermería y encontrar técnicas y soluciones para su mejora. A partir de los datos expuestos se puede confirmar que el grado de satisfacción laboral que presenta el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto en relación con la escala utilizada en esta investigación.

Blanco Sorto. Universidad Dr. Andrés Bello, (2013), El salvador, investigación para optar al título de licenciatura en enfermería, sobre Factores laborales y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Nacional Dr, Juan José Fernández: considerando los siguientes factores para evaluar el nivel de satisfacción laboral. Entre las conclusiones de este estudio se encuentra: que el salario no es acorde a su perfil académico, el horario no es acorde a sus necesidades, falta de equidad en el plan de trabajo no es equitativo lo cual influye con el nivel de satisfacción del personal de enfermería.

Gómez. Universidad Nacional,(2009), Colombia, investigación para optar para el título de enfermera sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el área de salud de colectivos de la ciudad de Bogotá, se identificó que aquellos profesionales que cuentan con formación de postgrado se hallan más insatisfechos respecto a quienes no la tienen. Los profesionales con contrato de tiempo definido tienen una satisfacción intrínseca mayor frente a quienes están contratos por tiempo indefinido. Además, se halló que los enfermeros hombres recibían una remuneración mejor además de presentar mayor satisfacción en comparación con las mujeres profesionales de enfermería.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Con las reformas que se llevan a cabo en el sector salud en El Salvador, las expectativas del trabajador y el proceso de cambio, se perciben como amenaza en la estabilidad laboral, aunado al énfasis sobre la atención de calidad que se debe de brindar al usuario, es menester indagar sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones hospitalarias en las actividades cotidianas en las cuales se han observado actitudes en el personal de enfermería lo cual motiva realizar un estudio para determinar la satisfacción laboral.

En esta investigación se realizó la identificación de los factores laborales relacionados con la satisfacción laboral del personal de enfermería, tomando en cuenta que el profesional de salud que proporciona una atención integral al usuario requiere de condiciones favorables laborales, entre estas: buenas relaciones interpersonales, equipo médico en buen estado, estructura física adecuada que facilite el desarrollo de las actividades, oportunidad de promoción, trabajo bien remunerado, seguridad o estabilidad laboral, valoración del trabajo realizado ,entre otros.

Por tanto, la información que esta investigación genera aporta al plan de desarrollo estratégico de Gestión del Talento Humano en este centro, permitiendo identificar estrategias que sean oportunas, adecuadas y exitosas en su implementación dando como resultado la mejora de la satisfacción laboral y por ende la satisfacción del usuario externo.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente en el 2016, se identificó actitudes del personal de enfermería que motivaron realizar un estudio para determinar el índice de insatisfacción laboral del personal de enfermería por lo cual se hizo necesario dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es la Satisfacción Laboral en profesionales de la enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, EL Salvador, Junio/diciembre 2017?

Asimismo las siguientes interrogantes:

1-¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente?

2-¿Cuál es la satisfacción laboral del Personal de enfermería en relación a las condiciones del trabajo en el área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis?

3-¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería de acuerdo a las relaciones interpersonales en el área de la emergencia en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente El Salvador, Junio a Diciembre 2017.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir las características sociodemográficas del personal de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente.
2. Conocer la satisfacción laboral del Personal de enfermería en relación a las condiciones del trabajo en el área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.
3. Explorar la satisfacción laboral del personal de enfermería con las relaciones interpersonales en el área de la emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.

## **VI. MARCO TEÓRICO**

El trabajo es una actividad que el hombre realiza para su propio beneficio y para satisfacer su necesidad, y de esa manera poder vivir, obtener realización personal y poder participar en la sociedad.

Las situaciones que se dan en cualquier sistema de trabajo, entendido este como un conjunto de eficacia y elementos y variable interdependientes dirigidas a alcanzar un fin, interactuando e influyéndose mutuamente, abarcan los siguientes elementos a) la persona b) el trabajo a realizar c) los resultados esperados en términos de calidad d) los efectos sobre las personas tanto positivas como negativas y en términos de salud física, accidentabilidad e) las adaptaciones a los efectos y a resultados ocurridos.

Para poder alcanzar la calidad y la productividad esperadas, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y ser recompensadas por su aporte, esta demanda mantener una calidad de vida en el trabajo para cada uno de sus empleados o trabajadores.

Las organizaciones, independientemente de que sea un producto o servicio lo que ofrecen, tienen como finalidad primaria satisfacer al cliente externo sin embargo esto no es posible si antes no se satisfacen las necesidades de sus trabajadores.

La administración de la calidad total, en una organización, depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano, lo cual está condicionado por lo bien que sientan las personas trabajando dentro de una organización.

Según informe emitido por la OIT y la OMS , sobre la medicina del trabajo (1984), es importante que las organizaciones cuiden de que: las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente ,la satisfacción laboral y las condiciones de su organización por una

parte las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, sean en las mejores condiciones posibles, todo lo cual a través de su percepción y experiencia puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

### **Factores laborales**

Para poder desarrollar el tema de la satisfacción laboral hay que comenzar definiendo que es la satisfacción y cuál es el concepto de trabajo para algunos autores. La satisfacción la define el diccionario como el "Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad".

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Sirva de ejemplo:

- Taylor (1911) asume que la satisfacción en el trabajo, está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas.

- Barbash (1974) la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una "función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades".

- Thurman (1977) interpreta, que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.

- Locke (1969) expone que, la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo.

□ Lawler (1971) considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese.

□ Maslow (1991) explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio. Para Peiró y Prieto (1996) el trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc.

Definen, el trabajo, como el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. Las personas necesitan realizar bien sus tareas en el trabajo, y para ello cuentan con un conjunto de habilidades, conocimientos y destreza que, si son adecuadas, ayudan a la realización de los cometidos laborales. En este proceso de desempeño del trabajo también intervienen procesos psíquicos de carácter motivacional como el interés, la voluntad, la intención de realizar el trabajo, etc. Huber (1996) comenta que en general las teorías motivacionales se sustentan en las relaciones de actitudes, necesidades y conductas. Explica que la motivación puede ser interna o externa, llamadas intrínsecas o extrínsecas, respectivamente. □ La

motivación interna, es aquella que surge dentro de un individuo y se dirige en sentido de un logro personal. □ La motivación externa, surge fuera del individuo, donde algo o alguien se vuelven un incentivo. Se relaciona con la aplicación de recompensas o sanciones.

La motivación laboral incluye sentimientos de realización, crecimiento, responsabilidad, progreso que son considerados como factores intrínsecos; otros factores como el salario, condiciones laborales, seguridad laboral o factores propios del trabajador los considera como motivadores extrínsecos, es decir, todo aquello que gira fuera de la persona. Las condiciones de trabajo y cómo estas afectan al trabajador, pueden agruparse en bloques como: la salud laboral, higiene y seguridad en el trabajo, incluyendo el estrés y el bienestar psicológico; la satisfacción laboral y otras que guardan relación con el rendimiento de los trabajadores. Las condiciones de trabajo incluyen entre otros aspectos las condiciones de empleo (tipo de contrato, turnos, salarios), cargas físicas y mentales de trabajo, condiciones ambientales (iluminación del puesto de trabajo, temperatura, ruido), etc. Por ejemplo, la luz del sitio de trabajo, es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar a la buena realización de una técnica, así como a los nervios de quién la realiza. El ruido, el efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

Las necesidades fisiológicas, que corresponderían al agua, comida, oxígeno, eliminación, descanso, debido al instinto de supervivencia de las personas, cuando estas se encuentran amenazadas son prioritarias.

□ Dentro de las necesidades de seguridad/protección, se encuentran las físicas, las emocionales y las financieras. Las personas no quieren inquietarse por unos ingresos inadecuados, la pérdida de empleo, la jubilación. Las acciones imparciales de los directivos, el favoritismo hacia alguno de sus compañeros o la discriminación, pueden resultar peligrosas para tener cubierta esta necesidad.

□ En el centro de la pirámide están las necesidades sociales/pertenencia, en ellas se incluyen el ser reconocido y aceptado por un grupo, aportando y recibiendo amistad. Un grupo de trabajo unido se encuentra más satisfecho y es más eficaz que un grupo que realice su trabajo de forma separada.

□ La cuarta corresponde a las necesidades de estima, que al encontrarse en nivel superior no se satisfacen fácilmente. Entre ellas se encuentran la competencia, la independencia, la categoría, el reconocimiento, el prestigio, la reputación, las cuales contribuyen a la autoconfianza y la autoestima. Los superiores pueden ayudar a cubrirlas siempre que se merezcan con evaluaciones constructivas, promociones internas, aumentos de sueldo etc.

□ Finalmente, en la cima de la pirámide, las necesidades de autorrealización, lógicamente la más difícil de lograr, ya que una persona no consigue todo lo que es capaz. Contribuyen a alcanzarla los sentimientos de realización, responsabilidad, importancia, oportunidad, ascenso y nuevas experiencias entre otras. La idea, por tanto, es que el trabajo ayuda a satisfacer las necesidades primarias, pero también puede contribuir a cumplimentar las de orden superior, derivándose de ello bienestar para el individuo. Según su teoría, las necesidades fisiológicas y la seguridad son aparentemente prioritarias para los grupos socioeconómicos inferiores, mientras que para las personas con nivel educativo y profesional más elevado, como las enfermeras, en las que las necesidades de estima y autorrealización se han vuelto prioritarias, estas necesidades probablemente han sido satisfechas. □ Herzberg (1959) en su teoría sobre la satisfacción en el trabajo, afirma que si una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, este puede ser motivador en sí mismo, desarrolla capacidades y mejora su rendimiento. Su estudio generó siete factores como elementos determinantes principales en la satisfacción en el trabajo, enumerados en el siguiente gráfico. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estos estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales.

Herzberg defiende que puede motivarse a los empleados dándoles tareas competitivas en las que ellos pueden asumir la responsabilidad.

Los principales determinantes de insatisfacción eran factores extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Para él si las personas están muy motivadas y encuentran su trabajo interesante y desafiante pueden tolerar el descontento con factores de higiene. □ Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. De una forma sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Identificó nueve facetas de satisfacción:

- La satisfacción con el trabajo .Interés, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad de trabajo posibilidades de éxito.
- La satisfacción con el salario. Sueldo adecuado, equidad respecto al mismo o método de distribución.
- La satisfacción con las promociones. Referida a las oportunidades de formación.
- La satisfacción con el reconocimiento. Elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado, las críticas.
- La satisfacción con los beneficios. Pensiones, seguros médicos o las vacaciones.
- La satisfacción con las condiciones de trabajo. Como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura.

□ La satisfacción con la supervisión. Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

□ La satisfacción con los compañeros. Que incluye las competencias de estos o el apoyo y amistad recibida de los mismos.

□ Por último, la satisfacción con la compañía y la dirección. Que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización. Hay que tener en cuenta que al realizar cualquier actividad se deben mantener unas condiciones favorables de trabajo, protegiendo siempre la integridad física y mental del trabajador. En la mayoría de las sociedades industrializadas, las personas emplean un tercio de su tiempo diario al trabajo. Para muchos trabajadores la actividad laboral que desempeñan añade una dimensión específica a sus vidas. Está comprobado que los individuos con trabajo, se sienten mejor que aquellos que no cuentan con él. Sin embargo, en realidad, tenemos que aceptar la idea de que algunos individuos, ven tener un trabajo como un enriquecimiento de sus vidas, mientras que otros perciben el estatus del trabajador como algo que empeora la calidad de la misma. Cualquier generalización sobre el valor de la actividad laboral para los trabajadores, resulta difícil; las circunstancias individuales determinarán en gran medida si el sujeto se encuentra mejor o peor trabajando.

Los factores laborales tienen una naturaleza psicosocial y deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto, son aspectos que se encuentran en el entorno laboral, estos factores determinan la adaptación y motivación de las personas en su puesto de trabajo durante la jornada laboral.

Es importante señalar que estos factores de acuerdo a la percepción del trabajador, pueden, en un momento dado, constituir un riesgo, desde el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. (G. Villalobos, 1999).

Los factores laborales en condiciones inadecuadas pueden alterar el estado social y psicológico de los trabajadores, pueden surgir debido a eventos externos, a pensamientos internos o memorias sobre hechos y pueden manifestarse en la práctica laboral e inclusive en el hogar, además pueden afectar directamente el funcionamiento del organismo por medio de enfermedades u otras lesiones,

Por lo anterior, una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización así su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener los altos niveles de motivación entre los trabajadores.

El logro de la competitividad como organización, ya sea generadora de un producto o prestadora de servicios, pasa por entender, que junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención de los recursos humanos y sus condiciones de trabajo

El estudio de la historia y evolución de la Enfermería es fundamental para comprender la situación en la que se encuentra la profesión dentro de la sociedad y la disciplina en cuanto a la construcción de su cuerpo de conocimientos. La Enfermería ha ejercido una gran influencia sobre la vida de las personas a lo largo de la historia; para comprender la situación actual de la Enfermería, debemos conocer los hechos del pasado. Para esto se ha tomado como referencia los textos de Donahue (1988), Hernández (1995), García y Martínez (2001). Hay que tener en cuenta que la apreciación de la salud y la enfermedad es distinta en las diferentes etapas de la sociedad, determinada por los valores, creencias, cultura, economía y otros factores sociales, que influyen en el hombre en un período determinado. Desde una perspectiva histórica, habría que decir que la Enfermería y los cuidados han sido necesarios desde la aparición del hombre en la tierra. Los hombres como todos los seres vivos, han tenido siempre necesidad de cuidados, porque cuidar es un acto de vida que tiene por objetivo permitir que la vida continúe y se desarrolle y luchar contra la muerte. Durante miles de años, los cuidados no fueron propios de un oficio, y aún menos de una profesión. La asistencia a la salud

se realizaba de manera intuitiva, como forma de lucha contra la enfermedad, siendo una actividad presente en todas las sociedades.

Todo lo que se ha escrito sobre la actividad de las enfermeras 1 en la prehistoria es mera conjetura basada en los descubrimientos de los arqueólogos, antropólogos y estudiosos de la prehistoria. La Enfermería se puede decir que tiene sus orígenes en “el hogar” ya que desde el principio de los tiempos las mujeres han cuidado de los niños y de otros miembros de la comunidad que estuvieran enfermos.

También existía la figura del sanador, conocido con distintos calificativos como chamán, brujo, curandero etc. con poderes que solían considerarse hereditarios, de padres a hijos, y una vez heredados se comenzaba la instrucción por parte del más viejo al nuevo chamán. Para las civilizaciones antiguas, la enfermedad era una maldición, un castigo de los dioses y dirigido contra los individuos, las familias y los pecadores. Con el paso del tiempo se aceptaron dos ideas como causa de la enfermedad: la enfermedad era debida al enfado de los dioses o eran consecuencia de causas naturales.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **a. Tipo de Estudio**

Es un estudio descriptivo transversal

### **b. Área de Estudio**

El estudio se realizó en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, El Salvador.

### **c. Universo y muestra**

El universo de estudio lo constituyeron 20 profesionales de enfermería del área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente de Julio a diciembre 2017.

### **d. Unidad de Análisis**

El profesional de enfermería del área de emergencia. Del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente entre el periodo comprendido de junio a diciembre 2017.

### **e. Criterios de Selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal profesional de enfermería que labora en el área de emergencia.
- Que acepte participar en el estudio
- Que asista en el periodo de recolección
- Que tenga más de un año de laborar.

## **Criterios de Exclusión**

- Personal profesional de la enfermería que no labora en el área de emergencia.
- Que no acepte participar en el estudio
- Que no asista en el periodo de recolección
- Que tenga menos de un año de laborar.

### **f. Variables por objetivo:**

Objetivo 1: Describir las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente.

- Edad
- Sexo
- Perfil académico
- Cargo
- Tipo de contrato
- Antigüedad en la institución

Objetivo 2: Conocer la satisfacción laboral del personal de enfermería en relación a las condiciones del trabajo en el área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.

- Ambiente físico
- Infraestructura
- Equipamiento e insumos

Para el objetivo 3: Explorar la satisfacción laboral del personal de enfermería con las relaciones interpersonales en el área de la emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.

- Comunicación
- Tipo de supervisión
- Oportunidades
- Equidad en carga laboral

#### **g. Fuente de Información**

La fuente de información fue primaria, se recolecto a través de encuesta anónima a los colaboradores.

#### **h. Técnica de Recolección de Información**

La técnica utilizada consistió en aplicación de encuesta escrita con preguntas cerradas dirigida a los profesionales de enfermería del área de la emergencia del Hospital Nacional de San Vicente, El Salvador, de junio a diciembre 2017 siendo esta actividad realizada por la misma investigadora.

#### **i. Instrumento de recolección de Información**

En el estudio se utilizó un instrumento tipo encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales. Los instrumentos que sirvieron de base para las variables categóricas (Ver Anexo).

a) Cuestionario sobre Condiciones de trabajo, instrumento elaborado ex profeso por la autora, retomando aspectos revisados en investigaciones similares, así como la clasificación planteada por la Organización Intencional del trabajo (OIT).

Consta de indicadores expresados en condición física y social, de las cuales se derivan 22 preguntas, la confiabilidad del instrumento medida por el coeficiente Alfa de Cronbach fue .704

La condición física abarca 2 ítems y aborda aspectos relacionados con el entorno físico en el que se desempeña el personal; la condición social con 4 ítems que incluyen las relaciones interpersonales.

El instrumento está medido con una escala tipo Likert: 1 =totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo. (Anexo 2)

b) Escala General de Satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao (2006)<sup>32</sup>, de la original en inglés Overall Job Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979). La escala está Basada en la teoría de Frederick Herzberg y tiene una confiabilidad según el Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.89, diseñada para abordar los factores intrínsecos y extrínsecos.

Dentro de los primeros son incluidos aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea; los factores extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo.

Este instrumento consta de 22 ítems están medidos en escala ordinal tipo Likert que varía de 1 =muy insatisfecho hasta 7=muy satisfecho. Por tanto a mayor puntuación obtenida mayor satisfacción laboral. (Anexo)

#### **j. Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento de la información se utilizaron los programas estadísticos SPSS para las tablas, expresadas en cifras absolutas y porcentajes y Microsoft Office Excel 2013 para las gráficas, expresadas en cifras absolutas. Microsoft office Word 2013 para el informe y Microsoft office Power Point 2013 para la presentación de la información.

#### **k. Consideraciones éticas**

La información será manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio. Se obtendrá autorización para la realización de este estudio por partes de las

autoridades correspondientes del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, El Salvador.

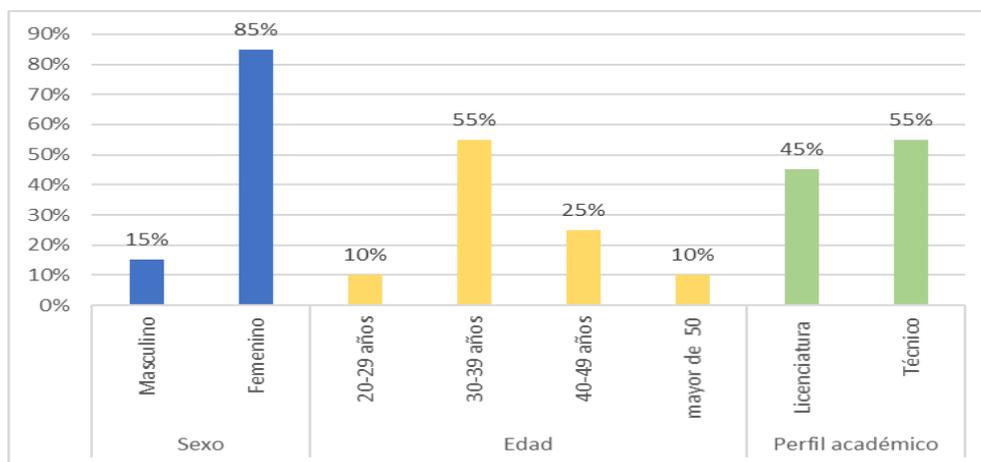
## **I. Trabajo de Campo**

Se solicitó la autorización para realizar el estudio por medio de carta dirigida a la directora del Hospital Nacional Santa Gertrudis en San Vicente El Salvador, con copia a la jefa de Enfermeras del área de emergencias luego se abordó el personal de la emergencia para solicitar su participación al llenado de la encuesta, la cual fue realizada por la investigadora.

## VIII. RESULTADOS ANÁLISIS DE RESULTADOS.

**Objetivo 1 Describir las características sociodemográficas del personal de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente.**

**Gráfico 1.** Sexo, Edad y Perfil Académico de personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

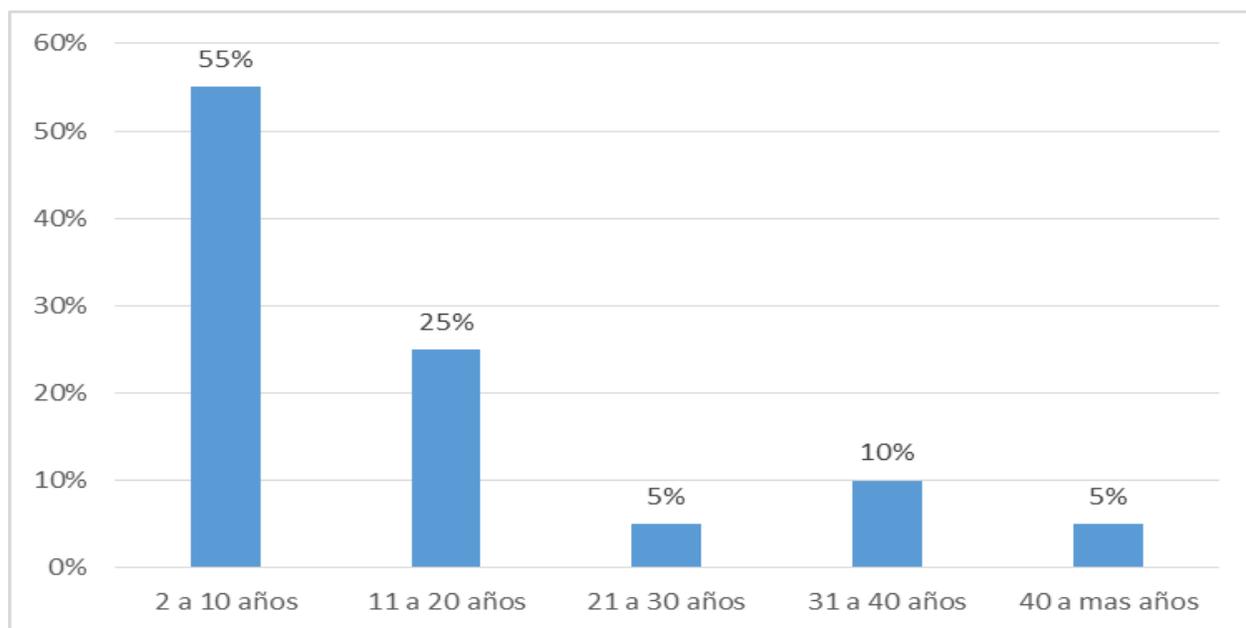


Fuente: encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

De acuerdo a los datos obtenidos el 85% son de sexo femenino siendo el mayor porcentaje y el 15% masculino siendo el menor porcentaje. En cuanto a la edad en los rangos de 30-39 55%, 49-50 25%, 20-29 10%, 50 a más 10%. Se encontró que el personal de enfermería el 55% técnicos en enfermería y un 45% licenciados en enfermería.

Se observa que la mayoría de los recursos se encuentran en la etapa productiva adulto joven, lo cual es un factor que influye en su desempeño laboral. La mayor parte de los encuestados tienen un grado académico de técnicos en enfermería y un porcentaje significativo, licenciados/as en enfermería, todos trabajan desempeñando las labores para lo que tienen su preparación académica lo que es un factor satisfactorio.

**Gráfico 2:** Antigüedad en la institución del personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



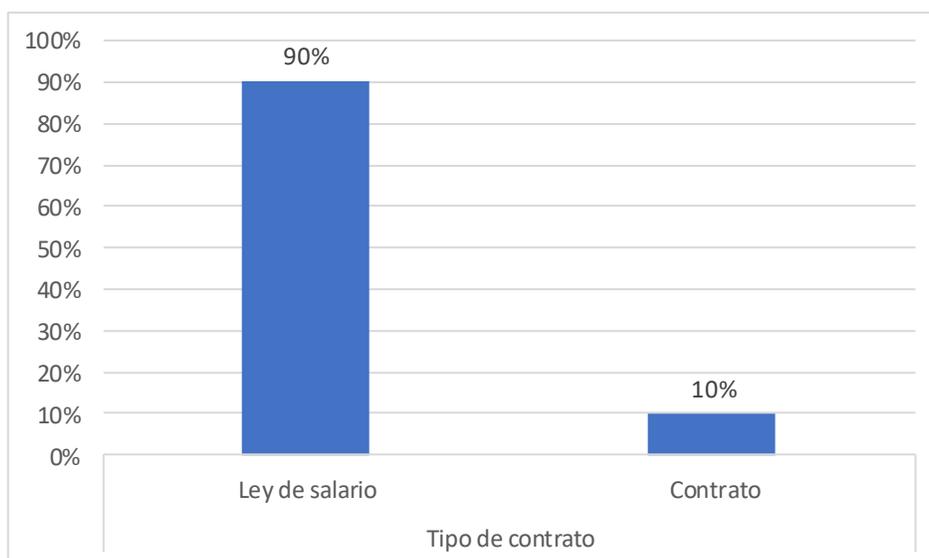
Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

Al preguntar sobre la antigüedad en la institución refieren de 2 a 10 años 55%, 11 a 20 años 25%, 31 a 40 10%, 21 a 30 10% y de 40 a más 5%.

La mayoría de los profesionales en estudio tienen de dos a diez años de laboral en la institución y una minoría de 40 a más, el cual es un recurso que a pesar de tener la edad y el tiempo para jubilarse no lo hace y la ley laboral del Ministerio de Salud no le obliga. Por lo que no se demuestra insatisfacción en los recursos por estar realizando la misma labor por mucho tiempo.

**Objetivo 2. Conocer la satisfacción laboral del Personal de enfermería en relación a las condiciones del trabajo en el área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.**

**Gráfico 3** Tipo de Contrato del personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



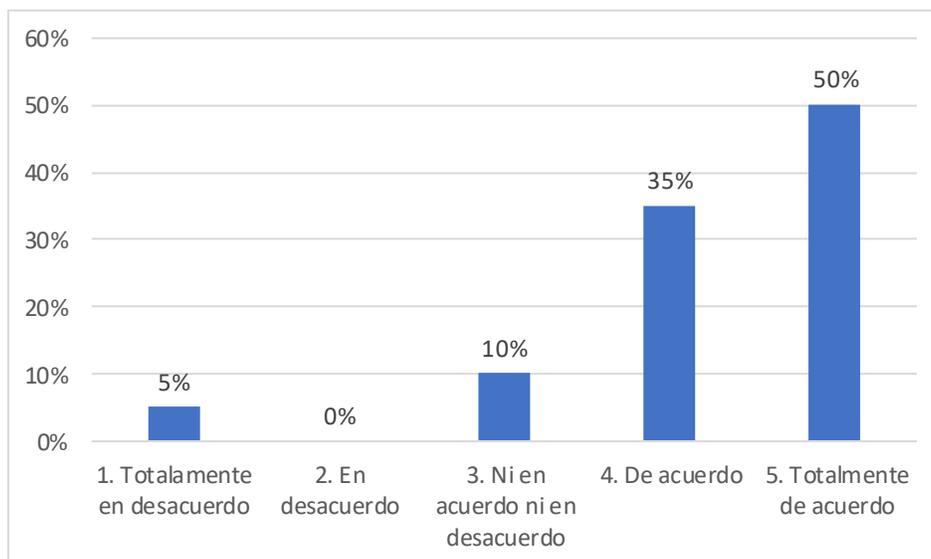
Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

El tipo de contratación que predominó fue de ley de salario 90% y un 10% por contrato. Según su antigüedad fueron obtenidas las siguientes medidas: 1 a 5 = 1, 6 a 10 = 9, 11 a más = 10.

Por lo que la mayoría del personal cuenta con estabilidad laboral por estar contratados por ley de salario lo cual es una satisfacción al momento de realizar su trabajo, y una minoría está por contrato la cual cada año está en riesgo de no ser contratado.

Así como en el estudio de Gómez (2009, Colombia), que identificó que los profesionales que cuentan con un contrato de tiempo definido tienen una satisfacción intrínseca mayor que los que no lo tienen.

**Gráfico 4** Condiciones físicas para realizar el trabajo del personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis

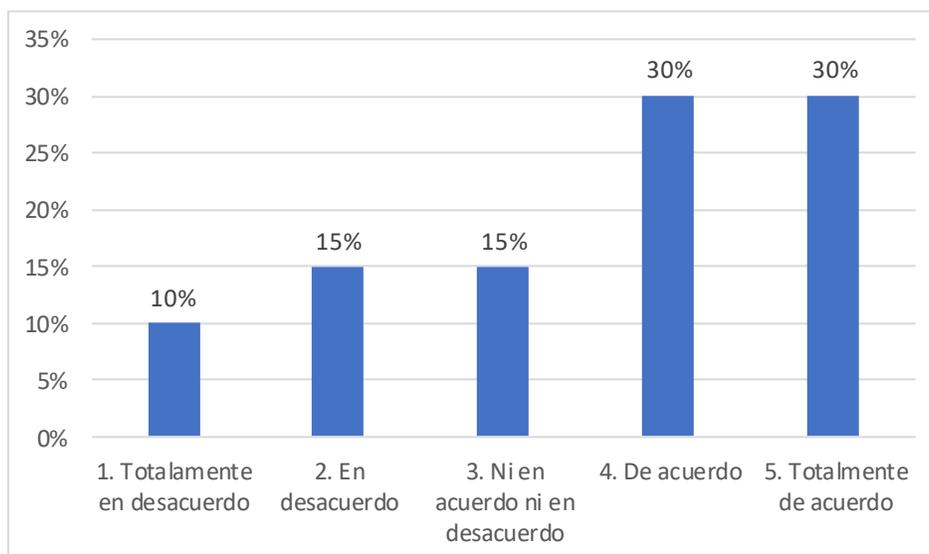
Por indicadores, la Condición Física de las áreas obtuvo: totalmente de acuerdo un 50%, de acuerdo 35%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 10%, en totalmente en desacuerdo 5%.

Se observa que hay satisfacción del personal con las condiciones físicas del área de emergencia del Hospital. Los resultados en su mayoría reflejan que hay condiciones buenas en los indicadores de clasificación y una minoría refirió que no disponían de condiciones físicas para realizar su trabajo.

El contar con espacios físicos adecuados ayuda al ambiente laboral ya que se disminuye el estrés por hacinamiento de los recursos así como mejor atención a los usuarios.

Existe una relación con el estudio de Gonzales Pablo (2016, España), donde se identificó una insatisfacción con las condiciones laborales, por lo que mejorar las condiciones físicas eleva el nivel de satisfacción.

**Gráfico 5** Disposición de servicios básicos para realizar el trabajo del personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

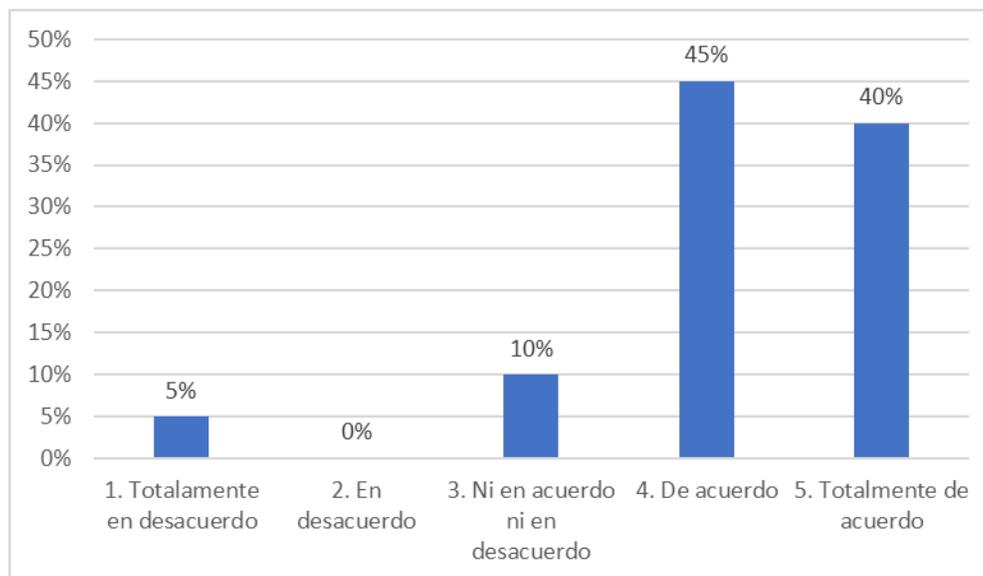


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En cuanto a la disposición de servicios básicos las respuestas fueron, de acuerdo 30% y totalmente de acuerdo 30%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15%, en desacuerdo 15% y totalmente en desacuerdo 10%.

Por lo que la mayoría afirma que cuenta con los servicios básicos en su área de trabajo, pero hay un porcentaje significativo que manifestaron no disponer de servicios básicos en el área de trabajo. Es necesario continuar con la gerencia de esos recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel óptimo de bienestar y salud.

**Gráfico 6** Medidas de Bioseguridad y protección del personal de enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



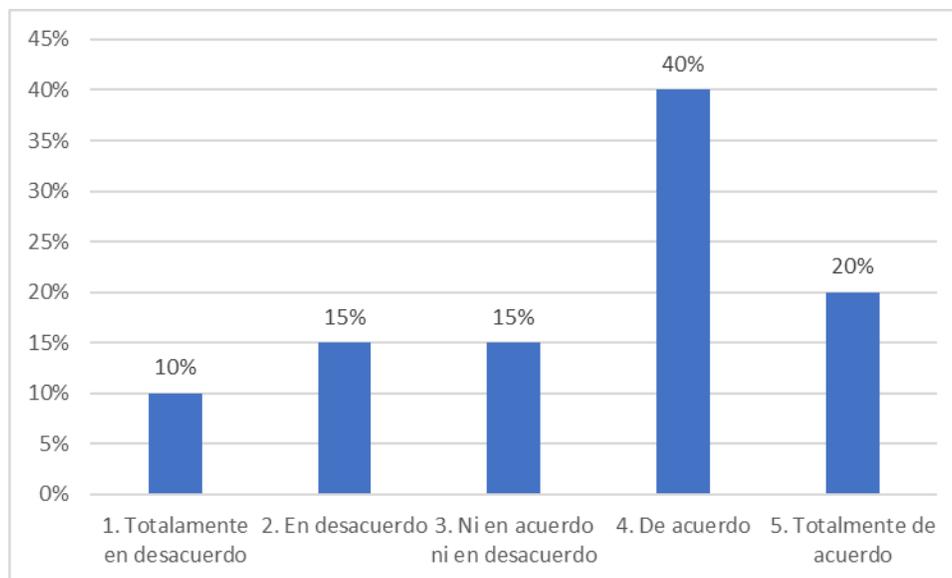
Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación si tienen medidas de bioseguridad y protección un 45% refirió estar de acuerdo, un 40% totalmente de acuerdo, el 10% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

La mayor parte de los encuestados afirman contar con medidas de bioseguridad y protección adecuadas para resguardar su salud y protegerse del ambiente laboral.

Las medidas de Bioseguridad deben ser una práctica rutinaria en las unidades médicas y deben ser cumplidas por todo el personal que labora en estos centros, independientemente del grado de riesgo común su actividad en las diferentes áreas que componen el hospital.

**Gráfico 7** Disposición de insumos básicos para proporcionar atención al usuario del personal de Enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

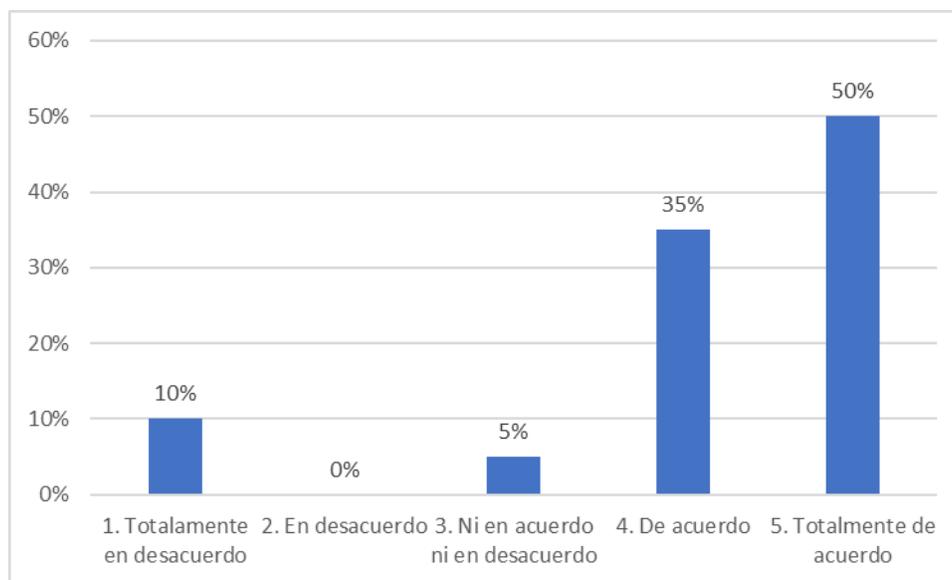
En relación a la pregunta si dispone de insumos básicos para realización de su trabajo, se puede observar que un 40% refirió estar de acuerdo, un 20% está totalmente de acuerdo, un 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15% en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los colaboradores consideran que disponen de insumos para brindar atención en su respectiva área y por existe un porcentaje significativo que considera que no cuenta con los insumos básicos para proporcionar atención en su área de trabajo.

Es necesario continuar con la buena gerencia para definir, asesorar, implementar normatividad y procesos integrales, en gestión de suministros, orientados a las buenas prácticas con la finalidad de mantener esa satisfacción de los trabajadores por contar con los insumos necesarios para realizar el trabajo.

**Objetivo3. Explorar la satisfacción laboral del personal de enfermería con las relaciones interpersonales en el área de la emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.**

**Gráfico 8** Relaciones Interpersonales en el personal de Enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



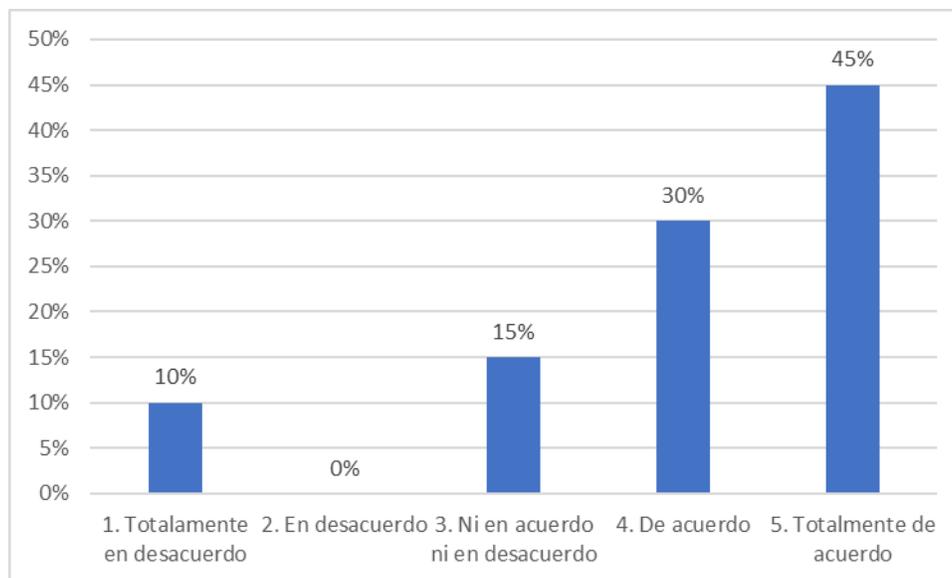
Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación a la pregunta sobre las relaciones interpersonales un 50% está totalmente de acuerdo, el 35% de acuerdo, un 10% totalmente en desacuerdo y un 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La mayoría de los recursos en estudio refirieron tener buenas relaciones interpersonales, y una minoría refirió no tener buenas relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales se deben desarrollar y perfeccionar en todo momento, para que cada día la armonía laboral sea mejor y más provechosa.

**Gráfico 9** Relaciones de trabajo con jefe inmediato del Personal de Enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017

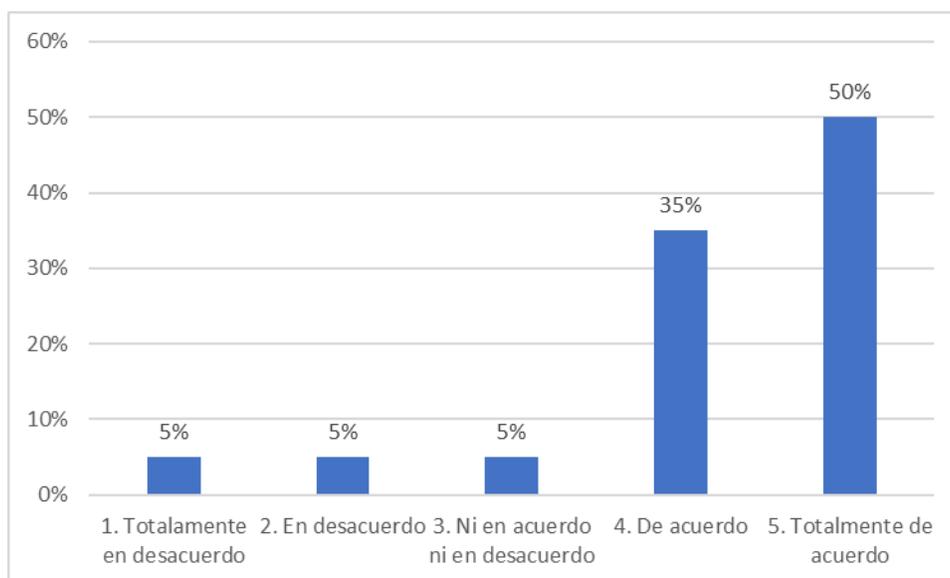


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En cuanto a la pregunta sobre la relación con su jefe inmediato un 45% totalmente de acuerdo, un 30%, de acuerdo un 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo un 10% está totalmente desacuerdo.

La mayoría de la unidad de análisis refirió, tener buenas relaciones de trabajo con su jefe inmediato y una minoría refirió no tener buenas relaciones interpersonales.

**Gráfico 10** Relaciones de trabajo con los compañeros del Personal de Enfermería del área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

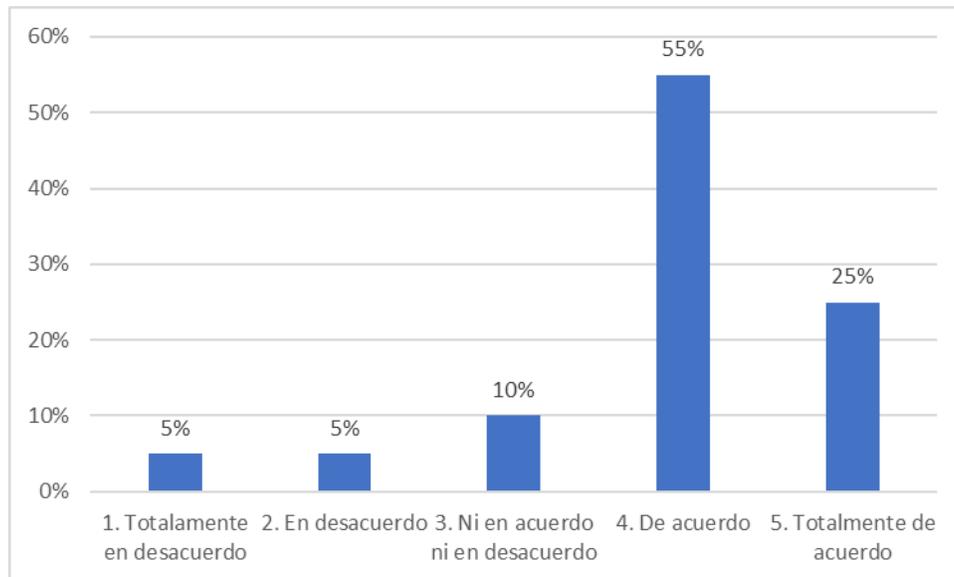


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación a la pregunta de relación de trabajo con sus compañeros un 50% total mente de acuerdo, un 35% un 5% totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo y 5% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

La mayoría de los profesionales en estudio indicaron tener buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y una minoría no significativa refirió no tener buenas relaciones de trabajo con sus compañeros.

**Gráfico 11** Armonía entre el Personal de Enfermería del Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

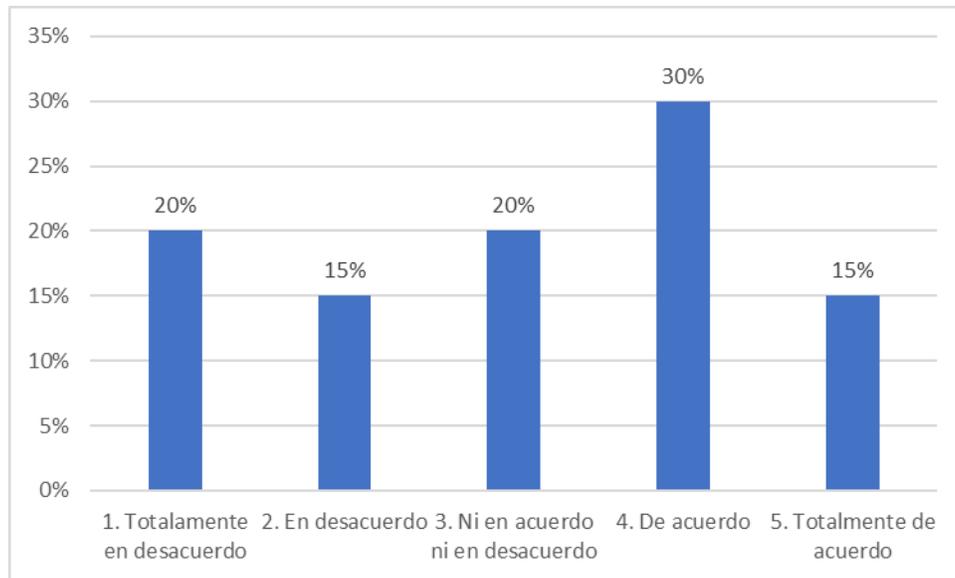


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San

En relación a la pregunta si hay armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo, un 55% está de acuerdo un 25%totalmente de acuerdo un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

Se puede observar que la mayoría de la unidad análisis en estudio refirió que existe armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo y solo una minoría refirieron que no existe armonía.

**Gráfico 12** Relaciones autoritarias en Enfermería del Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

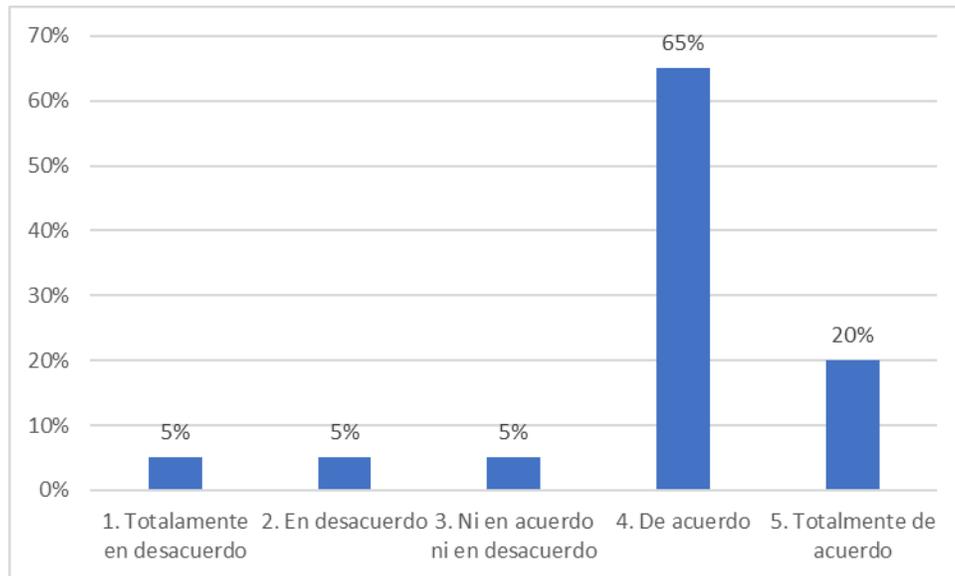


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación si existe relaciones autoritarias en su área de trabajo, un 30% está de acuerdo un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 20% totalmente en desacuerdo 15% en desacuerdo un 15%totalmente de acuerdo.

La mayoría de los profesionales en estudio refirieron que consideran que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo y una minoría significativa refirió que no consideran que existan relaciones autoritarias en su área de trabajo.

**Gráfico 13.** Alternativas de solución en las observaciones de las supervisiones en el personal de Enfermería del Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

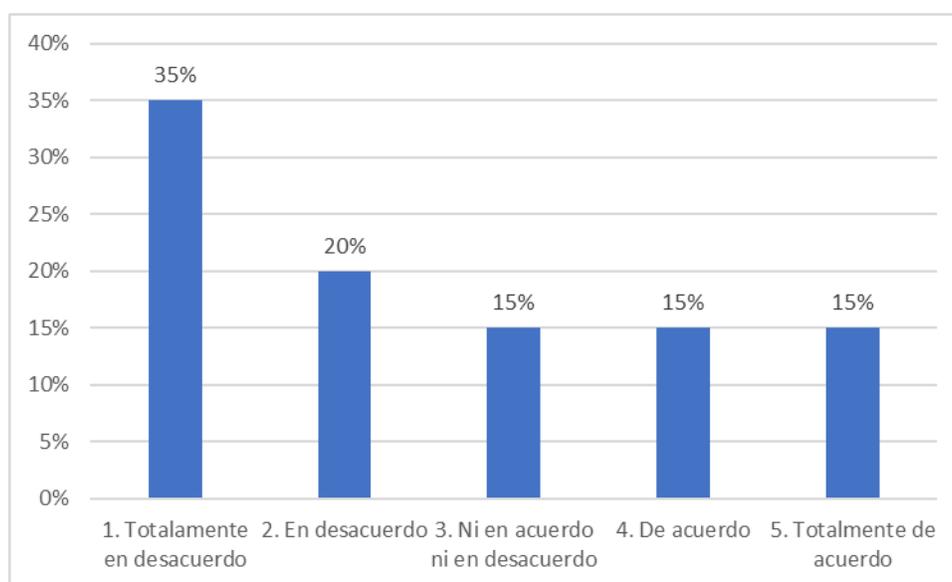


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación con la pregunta que si se le brinda alternativas de solución en las observaciones de la supervisión un 65% dijo estar de acuerdo un 20% totalmente de acuerdo un 5% está en totalmente en desacuerdo, un 5% en desacuerdo y un 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La mayor parte de los profesionales refirieron, se les brinda alternativas de solución en las observaciones en las supervisiones que se les realizan.

**Gráfico 14** Estímulos en el desempeño de su trabajo en el personal de Enfermería del Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



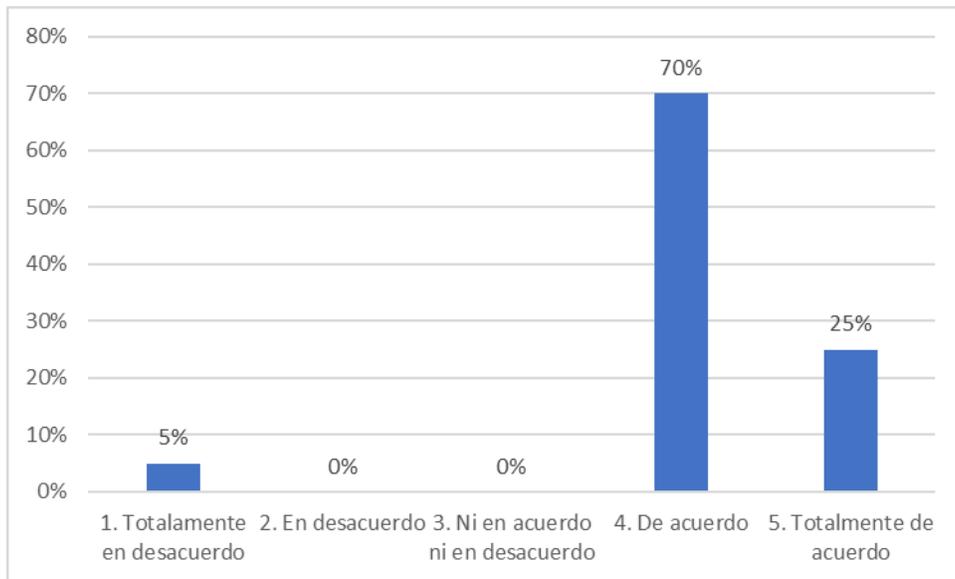
Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación con las respuestas del personal sobre si recibe estímulo por el desempeño de su trabajo, el 35% está en total desacuerdo, 20% en desacuerdo, 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15% de acuerdo y 15% totalmente de acuerdo.

Por lo que se observa que en su mayoría el personal no recibe estímulo por parte de la institución, solo un pequeño grupo se siente satisfecho por los estímulos recibidos.

Contar con un sistema de incentivos, ayuda a premiar la entrega y la constancia del trabajador. Cabe mencionar que no importa el valor monetario de la compensación, sino demostrarle al trabajador que su esfuerzo es tenido en cuenta.

**Gráfico 15** Aplica las capacidades que posee Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

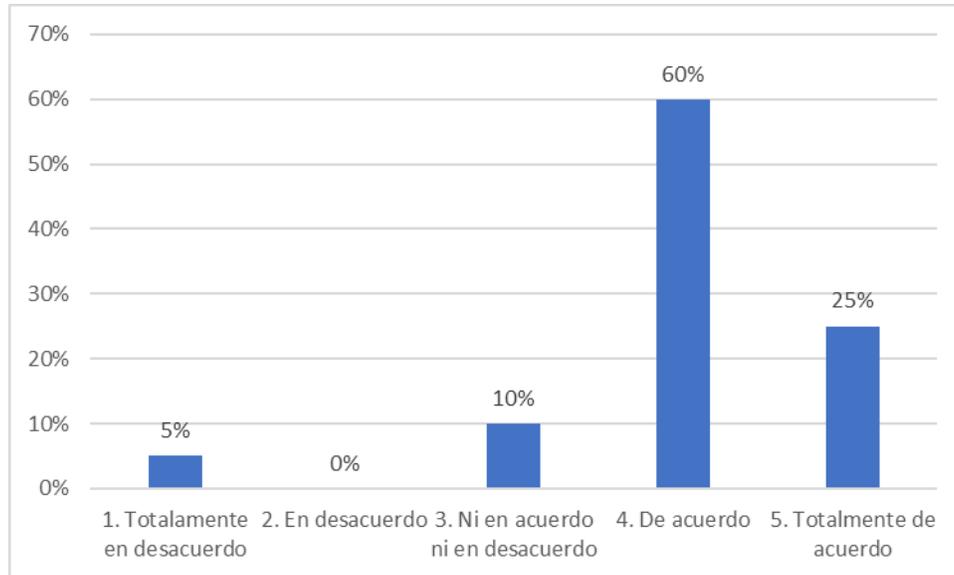


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

Al encuestar al personal sobre si el área tiene posibilidades de implementar o aplicar capacidades que posee, un 60% refiere estar de acuerdo, un 25% totalmente de acuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo

En general el puntaje de satisfacción es alto y se podría trabajar en que la mayoría perciba que sus habilidades son tomadas en cuenta para el trabajo y una minoría no significativa refirió no tener las posibilidades de implementar las capacidades que posee.

**Gráfico 16** Método de trabajo definido en Enfermería en El Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

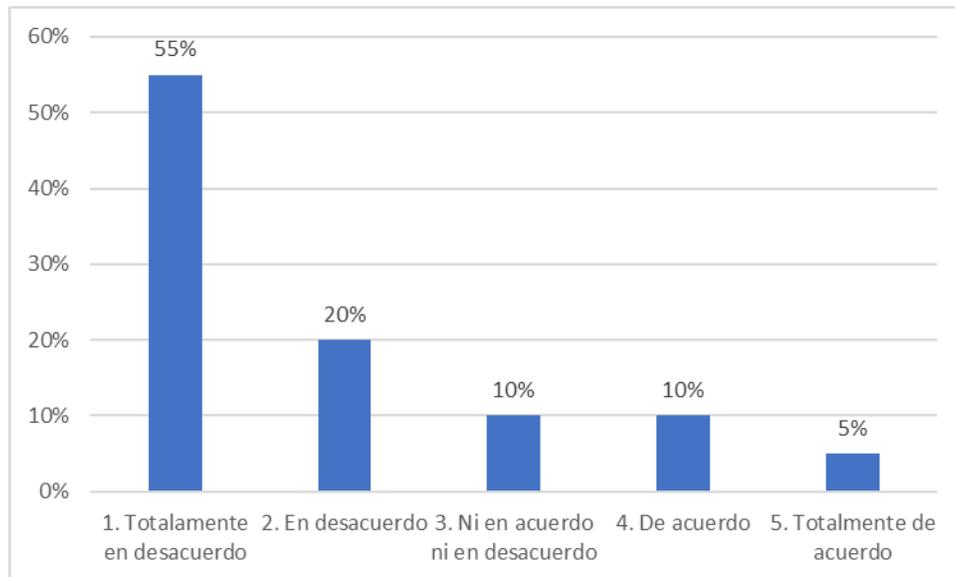


Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación con la pregunta si tiene definido un método de trabajo, un 60% está de acuerdo, un 25% totalmente de acuerdo, un 10%ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5% está totalmente en desacuerdo.

La mayor parte de las unidades de análisis refieren tener definido y conocer sus funciones según su perfil académico y manual de funciones y una minoría no significativa expreso no tener definido un método de trabajo.

**Gráfico 17** Satisfacción de salario en el personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

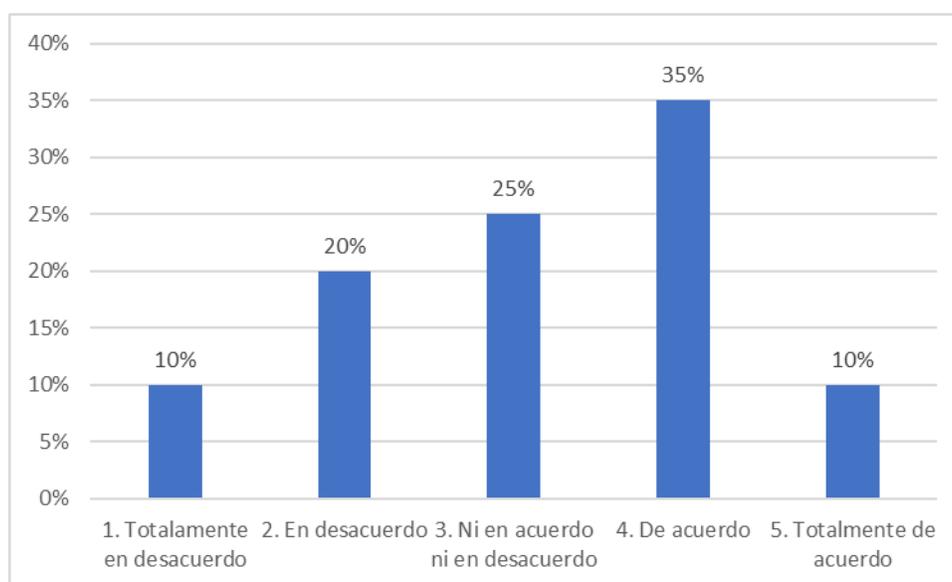
En relación con la pregunta si está de acuerdo con el salario que recibe, el 55% del personal está en totalmente en desacuerdo un 20% en desacuerdo, y un 10% de acuerdo y un 5% en totalmente de acuerdo.

La mayor parte de unidades de análisis no están de acuerdo con el salario que reciben, y una minoría no significativa está de acuerdo con el salario que recibe. El dinero no es todo, pero suele formar parte de la base de cualquier relación laboral.

La satisfacción salarial incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador con el salario que recibe si no se logra mejorar esta brecha afecta directamente la atención a los usuarios.

En el estudio Blanco Sorto (2013, El Salvador, UNAB), se observó insatisfacción ya que el salario no era de acuerdo con el perfil académico.

**Gráfico 18** Participación en toma de decisiones por el personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.



Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

En relación con la pregunta que, si participa en las decisiones que se toman en la atención de enfermería, un 35% está de acuerdo, un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo 20% en desacuerdo, un 10% totalmente en desacuerdo, y un 10% totalmente de acuerdo.

La mayor parte de los encuestados refieren que participan en las decisiones que se toman en la atención de enfermería estar de acuerdo, un totalmente de acuerdo observándose que un 45 % participan, pero hay una minoría significativa que dijeron no son tomados en cuenta para tomar decisiones en la atención de enfermería.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. De acuerdo a las edades del personal de enfermería se caracteriza por estar entre 30 a 49 años predominando el sexo femenino, siendo el Tipo de contrato por ley de salario el que predomina y una minoría por contrato, por lo que los profesionales tienen estabilidad laboral.

2. En cuanto al ambiente físico, la mayoría de colaboradores refirieron que disponen de condiciones físicas para realizar su trabajo, la Infraestructura, está catalogada por la mayoría de los profesionales de muy buena por contar con los servicios básicos en el área laboral, pero una minoría refirió que no cuenta con los servicios básicos para realizar su trabajo. En cuanto a equipamiento e insumos la mayoría de los profesionales en estudio respondieron que cuentan con equipo e insumos necesarios para realizar su trabajo, pero una minoría significativa refirió no contar con ello.

3. De acuerdo a lo encontrado en el estudio, la mayoría del personal refirió que en lo que respecta a la comunicación entre el personal, respondieron que tienen buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con la jefatura inmediata existiendo armonía para poder realizar su trabajo, así mismo cuando tienen supervisión. La mayoría del personal estudiado refirieron que se les brinda alternativas de solución, lo que permite oportunidades de crecimiento profesional aunque en algunas ocasiones no se les tome en cuenta para la toma de decisiones sin embargo el salario, no es un punto de satisfacción.

## **X. RECOMENDACIONES**

### **A la jefatura del departamento de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis**

- Implementar programa educativo brindando al personal de enfermería temas que ayuden a fortalecer el nivel satisfacción laboral.
- Apoyar a las gestiones de la jefatura del servicio en la creación de temas de educación continua.
- Elaborar un programa de incentivo al personal de enfermería por su trabajo realizado.
- Que se realice periódicamente evaluaciones de satisfacción laboral.

### **Dirigida a la jefatura de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis**

- Incorporar temas de esta propuesta a los programas de educación continua dirigidos al personal de enfermería que ayuden a mejorar la satisfacción laboral del personal.
- Que se tome en cuenta la opinión del personal en la toma de decisiones, para lograr un trabajo en equipo.

### **Al personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Santa Gertrudis**

- Participar en las capacitaciones programadas por las jefaturas.
- Fortalecer mediante actividades de salud mental el trabajo en equipo.

## XI. BIBLIOGRAFÍA

- Ignacio. Chávez, (29 de junio de 2010). Satisfacción laboral de Enfermeras del servicio de emergencia del instituto peruano de seguridad. 147-53. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- BJ, P. (06 de 11 de 2010). Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales, España. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo: <http://WIN.N.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/N>
- C., B. (2010). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que afectan. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021)
- C. I. (2010). Trabajo decente para las enfermeras. México: Colegio Internacional de enfermería. Obtenido de <http://www.colegiodeenfermeras.cl/datos/ftpfTrabajodecenteenfermeras>
- Gonzales S, P. F. (2010). Satisfacción laboral de enfermería en tres instituciones de salud. México: Desarrollo científico de Enfermería.
- Herera G, M. F. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. México: Aguichan . Obtenido de <http://aguichan.unisabana.edu.co/index.php/aguichan/article/viewArticle/150>
- Herzberg F. Mausner B, S. B. (2005). Determinación de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública : El valor de las relaciones interpersonales. *The motivation to Work*, 64-247.
- J., P. (2010). Motivacion y satisfaccion laboral. Retrospectiva sobre sus formas de analisis, 133-167. Obtenido de <http://capitalhumano.wke.es/articulos/an%C3%A1lisis-de-las-diferentesteor%C3%ADas-motivaionales-a-lo-largo-de-la-historia-y-surelaci%C3%B3n-con-la-retribucio%C3%B3n>

MR Marmol, R. C. (2017). Enfermería actual de Costa Rica. Costa Rica: Costa Rica.

Rios R, G. F. (7 de Junio de 2011). Relación entre satisfacción laboral y salud general Percibida en profesionales de enfermería de urgencias. Obtenido de [http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v18n03a/312323\\_7.pdf](http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v18n03a/312323_7.pdf)

Rodríguez, M. (2017). Grado de satisfacción de los enfermeros emergentes del Hospital Docente Clínico Quirúrgico. España: Gaceta medica Espirituana.

F. E. (2006). Cuarta encuesta sobre las condiciones de trabajo. Obtenido de <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006178/es/1/ef0678es.pdf>

O. i. (2007). Convenio 149 de la OIT (pdf ed.). Ginebra, Suiza: OIT 2007. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/psprtd/health/convention>

Vander H, G. (15 de noviembre de 2010). La Higiene ocupacional en América Latina Una Guía para el desarrollo. Obtenido de <http://www.opas.org.br/ge nteq uefazsa u d e/bvsd e/bvsastle/fu lltext/america>

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### VIII. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**Objetivo 1:** Describir las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, El Salvador.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Edad	% por grupo etario	Años cumplidos	Años	Continua
Sexo	% por sexo	Característica biológica que define al hombre o mujer	Hombre Mujer	Nominal
Grado académico	% según perfil	Nivel académico alcanzado de pregrado.	Técnico Licenciada	Nominal
Cargo	% según cargo	Puesto de trabajo actual		Nominal
Antigüedad	% según antigüedad	Años de laborar en el centro	1 a 5 6 a 10 11 a más	Ordinal

**Objetivo 2:** Conocer la satisfacción laboral del Personal de enfermería en relación a las condiciones del trabajo en el área de Emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>VALORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Ambiente Físico	% de profesionales de enfermería satisfechos y no satisfechos	Es el espacio que incluye Temperatura, iluminación	Muy Satisfecho , Satisfecho insatisfecho	Ordinal
Infraestructura	% de profesionales de enfermería satisfechos y no satisfechos	Tamaño Condiciones techos Condiciones de paredes	Muy Satisfecho , Satisfecho insatisfecho	Ordinal
Equipamiento e Insumos	% de profesionales de enfermería satisfechos y no satisfechos	Disponibilidad de equipo según normativa	Muy Satisfecho , Satisfecho insatisfecho	Ordinal

**Objetivo 3.** Explorar la satisfacción laboral del personal de enfermería con las relaciones interpersonales con la jefatura del área de la emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis, San Vicente.

VARIABLES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Comunicación	% de profesionales satisfechos según escala	Comunicación asertiva entre subordinados, jefes y compañeros	Muy satisfecho satisfecho insatisfecho	Ordinal
Tipo De Supervisión	% de profesionales de enfermería según escala.	Supervisión capacitante o punitiva.	Muy Satisfecho, Satisfecho insatisfecho	Ordinal
Oportunidades	% de profesionales de enfermería según escala	Oportunidades de :Ascensos Salarios capacitaciones	Muy Satisfecho , Satisfecho insatisfecho	Ordinal
Equidad en Carga Laboral	% de profesionales de enfermería según escala	Distribución de tareas	Muy Satisfecho, Satisfecho insatisfecho	Ordinal

## **Anexo 2**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**  
**CIES- UNAN Managua**



### **Investigación para optar al Título de Master en Salud Pública**

INSTRUMENTO PARA MEDICION DE SATISFACCION LABORAL.

Características sociodemográfica

1-Servicio en que labora \_\_\_\_\_

2-Edad en años: \_\_\_\_\_

3-Sexo: \_\_\_\_\_

4-Perfil académico \_\_\_\_\_

5-Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

6-Tipo de contrato: \_\_\_\_\_

7-Antigüedad en la Institución \_\_\_\_\_

Indicaciones: Favor responder en cada casilla con base a su criterio considerando que  
1. Es Totalmente en desacuerdo 2. - En desacuerdo 3.- Ni en acuerdo ni en  
desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo.

N0.	CRITERIO	1	2	3	4	5
	Satisfacción laboral					
8	¿Dispone de condiciones físicas para realizar su trabajo?					
9	¿Dispone de servicios básicos en su área de trabajo?					
10	¿En el área Tiene medidas de bioseguridad y protección?					
11	¿Recibe capacitación sobre salud y seguridad ocupacional?					
12	¿Dispone de insumos básicos para proporcionar atención en su área de trabajo?					
13	¿Relaciones interpersonales?					
14	¿Cómo es la relación de trabajo con su jefe inmediato?					
15	¿Cómo califica su relación de trabajo con los compañeros?					
16	¿Existe armonía entre sus compañeros para realizar su trabajo?					
17	¿Considera que existen relaciones autoritarias en su área de trabajo?					
18	¿Le brindan alternativas de solución en las observaciones de las supervisiones?					
19	¿Recibe estímulo por el desempeño de su trabajo?					
20	¿En su área de trabajo tiene posibilidades de implementar o aplicar las capacidades que posee?					
21	¿Tiene definido un método de trabajo o					

	usted lo selecciona?					
22	¿Está de acuerdo con el salario que recibe?					
23	¿Participa en las decisiones que se toman? relacionadas a la atención de enfermería					

### **Anexo 3**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Santa Gertrudis de San Vicente, El Salvador con una clara explicación acerca del estudio que se realizará y su participación en este.

La presente investigación es conducida por la Lic. Ena Maritza Escalante

Se desea realizar una encuesta elaborada para el personal de salud para conocer la satisfacción laboral.

El propósito de estas encuestas es conocer cómo los distintos profesionales de Enfermería que percibe la satisfacción laboral en el área de emergencia siendo ellos quienes brindan atención directa al usuario.

La encuesta es anónima, con el objetivo de lograr la mayor libertad al momento de responder y evitar alguna variación debida a juicios basados en posibles represalias por las respuestas brindadas.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, esta no implica ningún gasto para el participante.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Los resultados del puntaje serán reportados por disciplina y no por encuestado, para garantizar el anonimato.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Firma: \_\_\_\_\_

DUI: \_\_\_\_\_



## Anexo 4

### CARTA SOLICITUD/AUTORIZACION DEL HOSPITAL



HOSPITAL NACIONAL SANTA GERTRUDIS DE SAN VICENTE  
DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE



**Dra. EVA MARIA ORELLANA CHACON**  
Directora Hospital Santa Gertrudis

Reciba un cordial saludo y éxitos en su gestión.

Como parte importante del desarrollo de los Recursos Humanos, El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, impulsa los procesos de educación del personal que trabajan en los diferentes niveles de atención; con la finalidad de mejorar las competencias, y su aplicabilidad en los campos de trabajo; en tal sentido el ministerio de salud pública y asistencia social a través de la dirección de desarrollo de recurso humano, ha realizado el convenio con el CIES (Centro de estudios e investigaciones de la salud), UNAN, Managua, Nicaragua, desarrollado un espacio de aprendizaje donde el personal de salud, tenga un mejor acceso a la educación en salud.

A través de este convenio he sido beneficiada, estudiando Maestría en salud pública, 2016-2018, y para optar al título de maestra en Salud pública se requiere realizar investigación como parte de los requisitos académico; en ese sentido de su autorización para realizar el estudio de tesis en el hospital bajo su cargo, el tema asignado a investigar: **"SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL SANTA GERTRUDIS DE SAN VICENTE DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE, EL SALVADOR. ENERO - DICIEMBRE 2016"**.

El trabajo de campo se requerirá de información de recursos humanos de enfermería, la cual será manejada confidencialmente y todo el rigor ético de la investigación.

Importante mencionar que los resultados del presente estudio, generara un valor agregado a la gerencia de recursos humanos del hospital.

Agradeciendo su apoyo, le saludo respetuosamente.

**Licda. Ena Maritza Escalante Morales**  
Enfermera Supervisora UCSFI Amatepec

## **Anexo 5**

**Tabla N° 1.** Sexo y Edad del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Sexo</b>			<b>Edad</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
M	17	15	20-29	2	10
F	3	85	30-39	11	55
			40-49	5	25
			Mayor de 50	2	10
TOTAL	20	100		20	100

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 2** Perfil académico y cargo del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Pregunta N° 4</b>			<b>Pregunta N° 5</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
Licenciatura en Enfermería	9	45	Enfermera general	9	45
Técnico en Enfermería	11	55	Técnico en Enfermería hospitalario	11	55
TOTAL	20	100		20	100

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

Tabla N° 3. Tipo de contrato y antigüedad en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Tipo de contrato</b>			<b>Antigüedad</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
Licenciatura en Enfermería	9	45	Enfermera general	9	45
Técnico en Enfermería	11	55	Técnico en Enfermería hospitalario	11	55
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>		<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 4. Condiciones físicas y servicios básicos** en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Condiciones físicas</b>			<b>Servicios básicos</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	1	5	1-Es totalmente en desacuerdo	2	10
2-En desacuerdo	0	0	2-En desacuerdo	3	15
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	10	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4-De acuerdo	7	35	4-De acuerdo	6	30
5- Totalmente de acuerdo	10	50	5- Totalmente de acuerdo	6	30
TOTAL	20	100	TOTAL	20	100

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 5. Medidas de bioseguridad y protección** en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Bioseguridad</b>			<b>Protección</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	1	5	1-Es totalmente en desacuerdo	2	10
2-En desacuerdo	0	0	2-En desacuerdo	3	15
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	10	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4-De acuerdo	9	45	4-De acuerdo	8	40
5- Totalmente de acuerdo	8	40	5- Totalmente de acuerdo	4	20
TOTAL	20	100	TOTAL	20	100

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 6.** Relaciones interpersonales y relación de trabajo en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Relaciones interpersonales</b>			<b>Relación de trabajo</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	2	10	1-Es totalmente en desacuerdo	2	10
2-En desacuerdo	0	0	2-En desacuerdo	0	0
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	5	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15
4-De acuerdo	7	35	4-De acuerdo	6	30
5- Totalmente de acuerdo	10	50	5- Totalmente de acuerdo	9	45
TOTAL	20	100	TOTAL	20	100

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 7.** Calificación de relación de trabajo y armonía en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Calificación de relación de trabajo</b>			<b>Armonía</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	1	5	1-Es totalmente en desacuerdo	1	5
2-En desacuerdo	1	5	2-En desacuerdo	1	5
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	5	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	10
4-De acuerdo	7	35	4-De acuerdo	11	55
5- Totalmente de acuerdo	10	50	5- Totalmente de acuerdo	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Nacional Santa Gertrudis San Vicente

**Tabla N° 8.** Relaciones autoritarias y brindar alternativas en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Relaciones autoritarias</b>			<b>Brindar alternativas</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	4	20	1-Es totalmente en desacuerdo	1	5
2-En desacuerdo	3	15	2-En desacuerdo	1	5
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	20	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	5
4-De acuerdo	6	30	4-De acuerdo	13	65
5- Totalmente de acuerdo	3	15	5- Totalmente de acuerdo	4	20
TOTAL	20	100	TOTAL	20	100

**Tabla N° 9.** Estímulo de desempeño y área de trabajo con posibilidades de implementar capacidades que posee en la institución del personal de Enfermería en el Área de Emergencia Hospital Santa Gertrudis de junio a diciembre 2017.

<b>Recibe estímulo</b>			<b>Posibilidades de implementar capacidades que posee</b>		
Parámetro	F	%	Parámetro	F	%
1-Es totalmente en desacuerdo	7	35	1-Es totalmente en desacuerdo	1	5
2-En desacuerdo	4	20	2-En desacuerdo	0	0
3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	15	3-Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0
4-De acuerdo	3	15	4-De acuerdo	14	70
5- Totalmente de acuerdo	3	15	5- Totalmente de acuerdo	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>