

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Sección de Segunda Especialidad en Enfermería

**FACTORES BIOSOCIO CULTURALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE SALA DE
OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE
DE TACNA AÑO 2014**

TESIS

Presentada por:

Lic. Eliana Noelia Chávez Aranda

Para optar el Título de Segunda Especialidad en:

ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

TACNA - PERÚ

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias de Salud

Sección de Segunda Especialidad en Enfermería

**FACTORES BIOSOCIO CULTURALES RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE SALA DE
OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE
DE TACNA AÑO 2014**

TESIS

Presentada por:

LIC. ELIANA NOELIA CHÁVEZ ARANDA

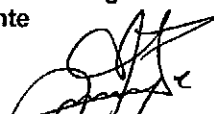
Para optar el Título en Segunda Especialidad en:

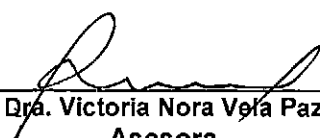
ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Aprobado por _____, ante el siguiente Jurado


Dra. Elena Cachicatari Vargas
Presidente


Mgr. Carla Patricia Mori Fuentes
Miembro


Dra. Silvia Quispe Prieto
Miembro


Dra. Victoria Nora Vela Paz
Asesora

DEDICATORIA

Por haber estado conmigo en cada instante de mi vida, por darme tu gracia y sabiduría, por levantarme cuando yo caía, por darme fuerzas cuando yo desistía, por guardarme dirigirme y proveerme. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más. Por darme paciencia y permitirme disfrutar y vivir este triunfo, esta etapa que termina para continuar otra donde sé que ahí también estarás conmigo para darme lo que necesite. A ti Dios porque sin ti no somos nadie, porque de ti venimos y hacia ti vamos, porque nos permites estar en este mundo.

A mi madre

Por haberme apoyado en todo momento, por su empuje constante, por sus consejos, sus valores, por la motivación diaria que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre

Por los ejemplos que me ha infundado siempre, el valor mostrado para salir adelante, por su nobleza y por su amor.

A mi hija

Eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, y me impulsas a cada día superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tantas grandes cosas, tal vez mi vida sería un desastre sin ti. Muchas gracias hija, porque sin tu ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito mi proyecto de grado.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna por darme la oportunidad de estudiar y ser Especialista en Centro Quirúrgico.

A mi directora de tesis, Doctora Nora Vela Paz, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores de la especialidad, a mis colegas del Hospital Hipólito Unanue de Tacna y a la familia de Sala de Operaciones que durante el ejercicio de mi carrera profesional han aportado con más de un granito de arena a mi formación.

A Jovanna Apaza Salinas, por compartir las angustias y gratificaciones.

Y gracias a esa persona importante en mi vida, que siempre estuvo lista para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me ha otorgado.

INDICE

	Pag.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vi
INTRODUCCION	01
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción del problema	06
1.2. Formulación del problema	08
1.3. Objetivos	09
1.4. Justificación	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de Investigación	13
2.2. Bases Teórico Científicas	17
2.3. Hipótesis	41
2.4. Variables	42
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de Estudio y Diseño de Contrastación de Hipótesis	44
3.2. Población y muestra	45
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	45

3.4. Procesamiento y análisis estadístico	49
---	----

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados	51
-----------------------	----

4.2. Discusión y Análisis	76
---------------------------------	----

CONCLUSIONES	85
--------------------	----

RECOMENDACIONES	89
-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	92
----------------------------------	----

ANEXOS	98
--------------	----

RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo el determinar la relación de los factores biosocio culturales en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014

El universo y población objetivo de estudio fue el 100% del personal de Enfermería, siendo un total de 32 personas. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento. El grado de satisfacción global es 60,75 (% 29-89). De los factores biológicos tenemos que el promedio de edad es de 53,3 años. De los factores sociales; el 37,5% son enfermeras, (50%) extremadamente satisfechas. El 68,8% son casado/a, (54,5%) moderadamente satisfecho. De los factores culturales; el 37,5% son profesionales especialistas, 58,3% moderadamente satisfechos y 33,3% extremadamente satisfechos. De los factores extrínsecos con mayor grado de insatisfacción están las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución. De los factores intrínsecos de mayor insatisfacción fueron la responsabilidad, atención a sugerencias, oportunidades de promoción.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, factores biosocio culturales, desgaste profesional, insatisfacción laboral.

ABSTRACT

This thesis aims to determine the relationship of cultural biosocio factors in job satisfaction of Nursing staff in Operating Room Hipolito Unanue Hospital in Tacna 2014

The universe and objective study population was 100% of the nursing staff, for a total of 32 people. The technique used was the interview and the instrument. The overall satisfaction is 60.75 (+/- 29-89). Biological factors include the average age is 53.3 years. Of social factors; 37.5% were nurses (50%) extremely satisfied. 68.8% are married / a (54.5%) moderately satisfied. Cultural factors; 37.5% are professional specialists, 58.3% moderately satisfied and 33.3% extremely satisfied. Extrinsic factors with a greater degree of dissatisfaction are pay, relationship with managers and workers and the management of the institution. Intrinsic factors of greater dissatisfaction were the responsibility, attention to suggestions, promotion opportunities.

Keywords: Job satisfaction, biosocio cultural factors motivating factors, burnout, job dissatisfaction.

INTRODUCCION

Este trabajo comprende el análisis de factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna durante el año 2014.

Los factores biosocio culturales presentes en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue son determinantes para entender el grado de satisfacción en la labor realizada.

El objetivo principal de esta investigación nos llevará a entender que factores biosocio culturales están estrechamente relacionados con la eficiencia y calidad de los cuidados y servicios de salud prestados en Sala de Operaciones y los cuales a su vez se correlacionan directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan, y que pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse la Jefatura y Dirección del Hospital.

Medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para

cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera, así como reconocer que factores están relacionados a la problemática poco analizada en los profesionales y personal técnico que trabajan en Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Los expertos opinan que la insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo.

En los años 50, el psicólogo y humanista Abraham Maslow, realizó un estudio basado en las teorías de la motivación. Este estudio se desarrolló en base a una jerarquía de las necesidades humanas. Esta escala situaba en el lugar más básico, las necesidades que son vitales para sobrevivir, y en el lugar más elevado aquellas que permiten el desarrollo intelectual de la persona. Asimismo, esta división incluía diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización.

Frederick Herzberg (1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene,

también conocida como la “Teoría de los dos factores. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

1. *La satisfacción*, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
2. *La insatisfacción*, es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, existen factores organizacionales y funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en el personal de salud.

Es relevante este estudio en los profesionales de Enfermería que laboran en Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue, ya que la satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su

realización y con los resultados del mismo.

Aporta también a la estructura organizacional de Sala de Operaciones y del Hospital Hipólito Unanue, las herramientas con las cuales se puede laborar con eficacia, eficiencia y armonía; considerando al Profesional de Enfermería y a los pacientes; elaborando y aplicando programas, técnicas, métodos e instrumentos que promuevan el aumento de la satisfacción laboral entre el personal, así como también la investigación y retroalimentación en cuidado y equilibrio personal.

La investigación estuvo encaminada a determinar el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna durante el año 2014 analizando los factores biosocio culturales; para la reformulación de estrategias adecuadas para que dicho personal labore en un buen clima de satisfacción laboral.

Este estudio se redacta por capítulos, para darle un seguimiento más formal, en donde:

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, así mismo se justifica el trabajo, se describe el objetivo general, concluyendo este apartado con la operacionalización de variables.

El Capítulo II, contiene el marco teórico, relacionado a los antecedentes del estudio en donde se detallan algunas referencias históricas, incluyendo también las bases teóricas y científicas, de la Satisfacción Laboral. En este mismo apartado se desarrolla el tema, donde se dan a conocer la definición operacional de términos básicos.

En el Capítulo III, se describe la metodología que se siguió para la determinación de la unidad de estudio.

En el Capítulo IV, se hace la discusión, e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación y para mayor comprensión de los datos, se presentan cuadros de distribución de frecuencias. Se citan conclusiones y algunas sugerencias.

Se cita la bibliografía que fue requerida para la realización de este trabajo de investigación y también se anexan la encuesta aplicada, que fue requerida para completar la información, la validez y confiabilidad del instrumento.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014.

La relación de los factores biosocio culturales y la satisfacción laboral, ponen de manifiesto la estructura organizacional con que cuenta el Hospital Hipólito Unanue, las políticas de selección y contratación de personal, el programa de reconocimiento de meritos, la constante aplicación de métodos por parte de la Jefatura para que el trabajador de salud se encuentre en equilibrio personal, con una relación armoniosa y de cuidados de calidad al paciente.

Se utiliza el término biosocio cultural para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos biológicos, sociales y culturales de un grupo, comunidad o

sociedad. De tal manera que, un elemento biosocio cultural tendrá que ver exclusivamente con el ser humano, sus realizaciones personales, metas y objetivos que puedan servir tanto para organizar el trabajo en sala de operaciones, en un ambiente de satisfacción laboral, así como para darle significado al propio desempeño personal.

Diversas situaciones observadas en el Servicio de Sala de Operaciones como agotamiento del personal, descontento por el trabajo realizado, malas relaciones interpersonales, conflictos por incumplimiento de funciones, inadecuada comunicación con la Jefatura entre otros factores como edad, estado civil, remuneración, condición laboral, tiempo de servicio, nivel de instrucción; nos evidencian que la situación es mucho mas estresante en el personal de Sala de Operaciones donde tiene como característica principal la presión del trabajo en equipo y donde nadie puede cometer un error ya que está en juego la vida del paciente, hasta que concluya cada intervención quirúrgica.

La satisfacción laboral según Spector, es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las

personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este. La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada.

El estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral se ha desarrollado desde varios años atrás, gran parte de dichos trabajos se han centrado en el impacto relativo de las características personales, demográficas, y variables organizacionales, pero ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad, por ende el marco conceptual y teórico de la presente investigación se basa en la literatura existente en relación con aquellas definiciones y teorías mas aceptadas de la satisfacción laboral en el campo organizacional como lo son la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow y la Teoría de los dos Factores de Herzberg.

1.2. Formulación del problema.

¿Qué factores biosocio culturales están relacionados a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general :

Determinar la relación de los factores biosocio culturales en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.
- Determinar los factores biológicos en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.
- Determinar los factores sociales en la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.
- Determinar los factores culturales en la satisfacción laboral en

el personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

1.4. Justificación

Teniendo como base que la medicina y enfermería son profesiones que la mayor parte de actividades realizadas por el médico, la enfermera y el personal técnico, es bajo estrés; es sumamente importante entonces que todo el trabajo que desempeñan lo realicen con placer y satisfacción. Es por ello que se determinara el grado de satisfacción laboral actual del personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue.

Este estudio considera en qué medida los profesionales de Enfermería estén satisfechos con su trabajo, los pacientes serán mejor atendidos. Existen aspectos tales como: el interés por el trabajo, el reconocimiento, el grado de responsabilidad, el desarrollo profesional con el trabajo, la política de promoción, que constituyen *aspectos motivacionales intrínsecos*, y si no son bien atendidos, pueden traer como consecuencia un mal trabajo en la profesión. Los *aspectos motivacionales extrínsecos* están

relacionados con el ambiente de trabajo, la política organizacional, las supervisiones frecuentes, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el apoyo de compañeras y jefes.

En el ámbito estructural y organizacional del Hospital Hipólito Unanue, existen factores difíciles de modificar como el nivel salarial y la estructura física donde se prestan los servicios médicos, que en numerosos casos requiere modificaciones sustanciales y costosas y con frecuencia los recursos para realizar un procedimiento con la calidad deseada, no son accesibles, dada la condición de ser un hospital perteneciente al Ministerio de Salud, causando insatisfacción del trabajador; sin embargo, existen situaciones que pueden mejorar la satisfacción del desempeño de las labores cotidianas, como una mayor participación en la organización del trabajo, expectativas de superación para el trabajador que actúa con eficiencia y calidad.

Conocer bien lo que motiva o desmotiva a los profesionales de Enfermería puede garantizar poner en marcha acciones de salud que se adapten en lo posible a lo que los profesionales piensan y sienten, lo cual, sin duda, redundará en una mayor satisfacción

para el personal y los propios enfermos.

El propósito de esta investigación es ofrecer a la jefatura y a las áreas involucradas, una herramienta útil desde el punto de vista técnico, que permita identificar los factores que afectan el medio laboral y el desempeño de sus trabajadores, de manera que se definan estrategias y se implementen planes de acción que mejoren la satisfacción del personal de Enfermería y por consiguiente, el cumplimiento de objetivos, misión y visión establecidos a nivel institucional.

Esta situación dará como resultado final, la satisfacción tanto del cliente interno como externo del área de Sala de Operaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Se ha encontrado estudios relacionados al tema.

Internacional:

Molina LJM. Avalos F. Valderrama LJ. Uribe AF. (2009), Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico.

Conclusiones: Un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

Fernández B. Paravic Tatiana. (2009), Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la provincia de Concepción, Chile.

Conclusiones: Esta investigación es parte de un proyecto mayor sobre satisfacción laboral en Enfermería y que se complementa con otros estudios sobre el tema, tales como los realizados en

enfermeras académicas, en servicios de atención prehospitalaria y de atención primaria, en esta región y en otras. Y tiene como finalidad conocer la realidad nacional formulando así un diagnóstico que permita proponer a las autoridades de los distintos centros e instituciones de salud la implementación de programas que ayuden a mejorar u optimizar los factores del trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral de las enfermeras de nuestro país, y lograr, así, que éstas trabajen en ambientes laborales más confortables, seguros y agradables, con políticas de remuneraciones y de promociones y ascensos justas y equitativas, todo lo cual influirá en la satisfacción laboral de la enfermera, en su vida personal, en la institución donde laboran y finalmente en el paciente o usuario de la atención de salud.

Robles M. Dierssen T. y Cols. (2005), Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. (European Foundation For Quality Management)

Conclusiones: En este hospital casi la mitad de las personas se consideran satisfechas/muy satisfechas con el clima organizacional. La satisfacción está fuertemente asociada a la

valoración positiva de características propias de la organización.

Ponce J. Reyes H. Ponce G. (2006), Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad

Conclusiones: La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Cifuentes JE. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención.

Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Iriarte L. (2012), Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra.

Conclusión: Los factores estructurales como el bloque o unidad en la que se trabaja puede influir o modular el grado de satisfacción.

Los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital.

Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo.

Además, es importante destacar, que la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo, es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, los que se sienten más insatisfechos.

Por otro lado, entre los ocho servicios encuestados se ha obtenido que, en los que existe más compañerismo son, los servicios especiales (UCI y Urgencias) y en el que se percibe menos es Quirófano. Sin embargo, en cuanto a la alabanza y al reconocimiento, los enfermeros de las plantas son los que tienen una mayor satisfacción.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Factores Bio-socio-culturales:

Definición:

El factor es un concepto desarrollado por la epidemiología y hace referencia a cualquier circunstancia, suceso, ocurrencia o situación que cuando se presenta puede incrementar las posibilidades que tiene una persona de contraer una enfermedad, experimentar una situación negativa o vivencias algún fenómeno físico y/o psicológico que afecta su calidad de vida y su salud. Los factores son entonces, aquellas características de orden variable, que pueden estar asociados a cierta enfermedad o evento, estos no pueden ser considerados estrictamente las causas del evento o fenómeno, solamente pueden ser entendidos como factores asociados.

Según García (1998) refiere que estos factores se configuran en una probabilidad que puede ser medida, este aspecto permite que los factores de riesgo tengan valor de predicción, esta última característica hace que su estudio sea muy importante en prevención, tanto individual como social o de comunidad.

Son un conjunto de situaciones, circunstancias o características: personales, sociales, económicos, culturales y otros, el cual constituye un patrón de vulnerabilidad. Estos factores explican las condiciones en las que se puede producir la satisfacción o insatisfacción laboral.

Según Marriner, A (2003) “la insatisfacción experimentada en el puesto asignado, contribuye a que aparezca una tasa alta de cambios del personal laboral y una reducción de la productividad” (p. 390). Es decir, la insatisfacción en el lugar de trabajo puede estar relacionada con el ausentismo (intencional o justificado), las condiciones de trabajo o una gerencia mal llevada que trae como consecuencia apatía hacia el trabajo desempeñado, cambios de los trabajadores de sus puestos originales y hasta despidos.⁽²¹⁾

Entre las características de la insatisfacción Carreño, M y Otros (2003) exponen que: “el sexo femenino presenta más variaciones que el sexo masculino en sus actitudes hacia el trabajo, ya que las mujeres le dan más importancia a las condiciones de trabajo, supervisión y aspectos sociales del área

laboral” (p. 70). De igual manera, agrega el autor citado que: “las mujeres consideran de mayor importancia como motivadores, el logro, el reconocimiento y la responsabilidad delegada, obteniendo satisfacción en lo que hacen” (p. 73)

En este mismo sentido, los autores citados argumentan: “Las enfermeras (os) que han sido investigados sobre la satisfacción en su área de trabajo, afirman como elementos satisfactores el sentido de realización, el reconocimiento, el trabajo desafiante, la responsabilidad delegada, la autonomía, la autoridad y un ambiente de trabajo agradable” (p. 86).

Muchas de las fuentes de insatisfacción en el ámbito laboral, vienen dadas por inadecuada planificación, falta de comunicación, exceso de trabajo, déficit de personal, entre otros. La disminución de la productividad es una de las consecuencias de la insatisfacción en el puesto de trabajo, lo cual puede reducirse cuando los profesionales de enfermería promueven factores motivadores en el personal restante.

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona

a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción; tales como: la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa. Así tenemos a Hernández (2008) que muestra en su trabajo algunos resultados respecto a estas variables.

La edad

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida, pero la explicación atribuida a la edad admite que una creciente satisfacción profesional proviene del aumento de recompensas asociado al envejecimiento, por lo cual, el individuo puede tener acceso a cargos de mayor autonomía, poder y bienes más remunerados.

Asimismo existe una explicación atribuida al efecto del grupo de pertenencia, considera que los trabajadores más viejos presentan un nivel inferior de educación formal, en relación con los grupos de pertenencia más jóvenes.

Una vez que los niveles de educación más elevados se traducen

en expectativas superiores, es de esperar que los individuos más jóvenes se manifiesten más insatisfechos con el desempeño de tareas rutinarias.

Cuando la persona ingresa a la vida laboral, su trabajo es nuevo e interesante, lo cual produce un buen desempeño, y en consecuencia un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza la edad el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona puede lograr tareas más ricas y obtener un mejor desempeño y satisfacción.

Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades, lo cual produce un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo, su desempeño cae y la satisfacción es baja.

Género

Las nuevas condiciones de organización social y económica, que permiten el avance extraordinario de las mujeres en el mundo del trabajo, no siempre han sido acompañadas del necesario y deseable equilibrio entre las diversas esferas de la

vida y de la justa satisfacción en términos de privilegios y beneficios laborales, se gana contactos con colegas de trabajo, algunas posibilidades de ascensión y visibilidad social, pero se pierde mucha disponibilidad para la casa y familia.

Pero diversos estudios han venido a revelar que a pesar de que las mujeres disfruten de condiciones de trabajo menos privilegiadas (salario inferior y oportunidades diferenciadas) que los hombres los niveles de satisfacción profesional parecen no diferir entre ambos sexos.

Estado Civil

A pesar de algunos estudios no han encontrado relacione entre el estado civil y la satisfacción profesional, se ha destacado una mayor satisfacción con el trabajo por parte de los sujetos casados, tendencia que parece mantenerse con relación al bienestar con la vida en general.

Aparentemente existe la teoría que las personas casadas se sienten generalmente más felices que las no casadas, sean solteras, viudas, divorciadas o separadas, Al igual que para el

bienestar subjetivo, es de admitir que también en la satisfacción en el trabajo, los efectos del casamiento dependen de las comparaciones establecidas por el individuo en función de las expectativas sociales relativas al estado civil más característico para los sujetos de su grupo de pertenencia.

Formación Académica

En función de los patrones de aspiración personal y profesional, las habilitaciones académicas tienden a hacer variar las expectativas, ya que cuanto mayor es el grado de escolaridad conseguido, principalmente por los trabajadores jóvenes, mayores serán las posibilidades de insatisfacción con tareas poco atractivas, rutinarias o con poca autonomía y poder.

Un nivel de educación superior posibilita una mejor adaptación a los cambios, mayor libertad y espacio de iniciativa en el trabajo y probablemente un lugar más elevado en la jerarquía o un sueldo mejor. Por tanto es posible que el nivel de escolaridad del individuo presente efectos indirectos en su satisfacción con el trabajo.

De igual manera sucede con la experiencia dentro del servicio, al principio todo es nuevo y las exigencias son leves. Conforme pasa el tiempo disminuye la motivación por el desempeño y la satisfacción laboral. Muchos optan por cambiarse de empleo cuando el trabajo se vuelve rutinario.

En cuanto al nivel ocupacional de la persona, indica que a mayor complejidad en el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En consecuencia los empleados menos tecnificados tienden a lograr pobres niveles de satisfacción. Probablemente, esto se deba a la asociación del nivel ocupacional con el dinero percibido, de acuerdo al grado de calificación.

Por último, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación. Existen otros factores que intervienen. Los profesionales y gerentes, gozan de mayor autonomía y obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los empleados del nivel inferior.

2.2.2. Satisfacción Laboral:

Definición

Se podría decir que aun no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, entienden la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. Un segundo grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales (11,12)

Herzberg sugirió que “la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico”. Esta afirmación del autor, piensan otros, propició

que se difundiera con cierta rapidez a finales de las décadas de los sesenta y setenta del pasado siglo, un método de mejoras en el trabajo que tenía como finalidad el enriquecimiento del trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores en su puesto laboral, pero de lo cual no se registran resultados objetivos ^(13, 14).

Perezagua (octubre, 2005), asevera que “la satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial”.

Enfermería y la Satisfacción Laboral

Hasta el 2001 la enfermería no se veía reflejada como una profesión en el diccionario de la Real Academia Española, En este época fue creada la “Plataforma por la definición correcta de la enfermería”, que aboga por una definición del término “Enfermería” en la acepción referida a nuestra profesión, con el

fin de que se exprese de forma correcta el sentido y empleo que el vocablo Enfermería, referido a disciplina profesional, tiene en la realidad de la sociedad actual. Para la OMS...“La Enfermería es una actividad innata y fundamental del ser humano y, en su forma organizada, constituye una disciplina o ciencia sanitaria...”

⁽¹⁶⁾. Esto significa que la disciplina abarca las funciones de CUIDAR tanto en la salud como en la enfermedad y se extiende desde la concepción hasta la muerte ⁽²¹⁾. Para la CIE (Consejo Internacional de Enfermeras) “La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos...” ⁽¹⁷⁾

Se puede encontrar en la literatura la coincidencia de criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería, como son: el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional debido a una inadecuada política de educación continuada de las instituciones, los sistemas de turnos rotativos, la escasez

creciente de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, entre otras, que traen como consecuencia agobio, fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estas profesionales y por consiguiente, el hecho de que se brinden cuidados de salud sin la calidad requerida que merece el sujeto sano o enfermo, que es, en definitiva, su objeto de atención principal.

Las enfermeras sufren los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, y lo tornan dificultoso y poco gratificante.

Características.

En general, las facetas de satisfacción más mencionadas tienen que ver con la satisfacción del contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de

trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa.

Ante esta gran variedad de facetas, Herzberg (1966) propuso dos conjuntos de factores generales de variables en el trabajo relacionados con la satisfacción laboral: *factores de contenido o motivadores* y *factores de contexto o de higiene*. Una característica diferenciadora muestra que los primeros son intrínsecos al trabajo mismo, mientras que los segundos son extrínsecos ⁽¹⁸⁾.

Así, se consideran *factores intrínsecos* de la satisfacción laboral los aspectos que tiene que ver con la posibilidad de desarrollo, la obtención de reconocimiento, ser creativo en el propio trabajo, tener responsabilidades respecto al trabajo, a los compañeros y la promoción.

Por otra parte se consideran *aspectos extrínsecos* de la satisfacción laboral aspectos relacionados con la política de la compañía y de la dirección, aspectos técnicos de la supervisión, relaciones interpersonales, el salario y las condiciones de

trabajo.

En la actualidad, en nuestro país, parece que se pierde la visión global sobre los trasfondos de la satisfacción y se impone una tendencia hacia la cuantificación de las variables personales y las relativas al entorno del puesto de trabajo, dando por sentado que la satisfacción se limita al contexto que delimitan los propios investigadores.

Determinadas características del sujeto, como la edad, el nivel educativo o el sexo, han recibido gran atención por parte de la literatura que analiza los determinantes de la satisfacción laboral, revelando los estudios empíricos fuertes efectos de las mismas.

Las características personales que están asociadas con el bienestar laboral no necesariamente tienen que ser observables, también pueden reflejar los valores o prioridades de los sujetos respecto a la actividad laboral. Además, dadas las interrelaciones entre las distintas esferas de la vida, las circunstancias del entorno no laboral, en concreto las familiares,

han sido integradas como variables explicativas en los modelos de satisfacción laboral.

Al igual que las condiciones de trabajo, entendidas en sentido amplio, tales como el salario, las horas de trabajo, la inestabilidad laboral, las posibilidades de promoción, así como aquellos otros aspectos consustanciales a la tarea y a su ejecución, como por ejemplo su contenido, las condiciones físicas o ambientales, las relaciones personales en el centro de trabajo, etc. han sido otros aspectos considerados influyentes en la satisfacción laboral.

Herzberg descubrió que los hechos que causan satisfacción en el trabajo se refieren sólo a los elementos intrínsecos, o motivadores al propio trabajo y los que producían insatisfacción son extrínsecos al trabajo. Por tanto, si los primeros son positivos y causan satisfacción en el ejercicio del trabajo se dice que los empleados se orientan “hacia el contenido de la tarea”.

Teorías de Enfermería:

Una teoría es un conjunto de conceptos y proposiciones que proyectan una visión sistematizada de los fenómenos, mediante el diseño de interrelaciones específicas entre los conceptos, con el fin de describir, explicar, predecir y controlar (Marriner-Tomey). El desarrollo de la "Teoría General del Cuidado" (conjunto de teoría de enfermería) es considerado por muchas enfermeras(os) como una de las labores cruciales a las que se enfrenta la profesión hoy en día. Históricamente los conocimientos teóricos utilizados por las enfermeras(os) se han derivado casi exclusivamente de otras ciencias (como la Medicina, la Psicología, etc.). Debido a que es una profesión que está emergiendo como disciplina científica, la enfermería está profundamente enfocada, ahora, en la identificación de su base teórica de conocimientos llamada también ciencia de enfermería. Esta situación significa que se está cambiando el paradigma de enfermería. La enfermería es una "disciplina" que se encuentra en construcción (Esteban 1992). La literatura y el intercambio profesional internacional, ponen de manifiesto que el uso de modelos de práctica basados en "teoría y método" propios de

enfermería, es un hecho aún incipiente en la actualidad. En este sentido, también es cierto que han habido adelantos significativos.

Durante las últimas décadas la práctica de enfermería ha tenido cambios a gran escala, esto significa el inicio de una “revolución científica” derivadas del desarrollo académico. Una buena forma de apoyar este movimiento es utilizando sus aportaciones. Esto sin olvidar, que como en cualquier otra profesión, los paradigmas de enfermería pueden nacer y morir, esto significa que las teorías no necesariamente son verdades absolutas y perpetúas.

Es probable que lo que ahora nos convence, más adelante se cambie por algo supuestamente mejor. Utilizar conceptos teóricos en la práctica, es una forma de validarlos o desaprobarlos. Algunas razones para ejercer la enfermería con base en teorías científicas son:

- Las teorías guían el práctico profesional, puesto que ofrecen una perspectiva, son un punto de vista o una manera de pensar acerca de enfermería. Por lo tanto, conforman una

estructura de pensamiento.

- Definen el límite de la práctica profesional. Permiten detectar el rol que identifica a la enfermería en la sociedad. Establecen, por lo tanto, a la enfermería como una unidad única.
- Proporcionan el cuerpo de conocimientos propios de la profesión, con lo que se le da forma y contenido al proceso asistencial de enfermería.
- Crean un lenguaje común y propio de enfermería, así facilitan la comunicación entre colegas.
- Favorecen la autonomía profesional, tanto en la investigación, como en el ejercicio de la enfermería.
- Favorecen el surgimiento de una “nueva enfermería”, con una base de identidad más enfocada a la salud del paciente.

Modelo Conceptual de Enfermería de Virginia Henderson:

El modelo conceptual de Virginia Henderson da una visión clara de los cuidados de enfermería.

a) *Postulados.*

En los postulados que sostienen el modelo, descubrimos el

punto de vista del paciente que recibe los cuidados de la enfermera. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo, que presenta catorce necesidades fundamentales y el rol de la enfermera consiste en ayudarlo a recuperar su independencia lo más rápidamente posible.

Inspirándose en el pensamiento de esta autora, los principales conceptos son explicativos de la siguiente manera:

* Necesidad fundamental: Necesidad vital, es decir, todo aquello que es esencial al ser humano para mantenerse vivo o asegurar su bienestar. Son para Henderson un requisito que han de satisfacerse para que la persona mantenga su integridad y promueva su crecimiento y desarrollo, nunca como carencias.

* Independencia: Satisfacción de una o de las necesidades del ser humano a través de las acciones adecuadas que realiza él mismo o que otros realizan en su lugar, según su fase de crecimiento y de desarrollo y según las normas y criterios de salud establecidos, para la que la persona logre

su autonomía.

* Dependencia: No satisfacción de una o varias necesidades del ser humano por las acciones inadecuadas que realiza o por tener la imposibilidad de cumplirlas en virtud de una incapacidad o de una falta de suplencia.

* Problema de dependencia: Cambio desfavorable de orden biopsicosocial en la satisfacción de una necesidad fundamental que se manifiesta por signos observables en el paciente.

* Manifestación: Signos observables en el individuo que permiten identificar la independencia o la dependencia en la satisfacción de sus necesidades.

* Fuente de dificultad: Son aquellos obstáculos o limitaciones que impiden que la persona pueda satisfacer sus necesidades, es decir los orígenes o causas de una dependencia. Henderson identifica tres fuentes de dificultad: falta de fuerza, conocimiento y voluntad.

* Fuerza: Se entiende por ésta, no solo la capacidad física o habilidades mecánicas de las personas, sino también la capacidad del individuo para llevar a término las acciones. Se distinguen dos tipos de fuerzas: físicas y

psíquicas.

- * *Conocimientos:* los relativos a las cuestiones esenciales sobre la propia salud, situación de la enfermedad, la propia persona y sobre los recursos propios y ajenos disponibles.
- * *Voluntad:* compromiso en una decisión adecuada a la situación, ejecución y mantenimiento de las acciones oportunas para satisfacer las catorce necesidades, se relaciona con el término motivación.

Dichos postulados se resumen en:

- Cada persona quiere y se esfuerza por conseguir su independencia.
- Cada individuo es un todo compuesto y complejo con catorce necesidades.
- Cuando una necesidad no está satisfecha el individuo no es un todo complejo e independiente.

b) *Valores.*

Los valores reflejan las creencias subyacentes a la concepción del modelo de Virginia Henderson quien afirma que si la enfermera no cumple su rol esencial, otras

personas menos preparadas que ella lo harán en su lugar. Cuando la enfermera asume el papel del médico delega en otros su propia función. La sociedad espera de la enfermera un servicio que solamente ella puede prestar.

c) *Conceptos.*

Los elementos mayores del modelo han sido identificados de la siguiente manera:

* Objetivos: Conservar o recuperar la independencia del paciente en la satisfacción de sus catorce necesidades.

* Cliente/paciente: Ser humano que forma un todo complejo, presentando catorce necesidades fundamentales de orden biopsicosocial:

1. Necesidad de respirar.
2. Necesidad de beber y comer.
3. Necesidad de eliminar.
4. Necesidad de moverse y mantener una buena postura.
5. Necesidad de dormir y descansar.
6. Necesidad de vestirse y desvestirse.
7. Necesidad de mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales.

8. Necesidad de estar limpio, aseado y proteger sus tegumentos.
9. Necesidad de evitar los peligros.
10. Necesidad de comunicarse.
11. Necesidad según sus creencias y sus valores.
12. Necesidad de ocuparse para realizarse.
13. Necesidad de recrearse.
14. Necesidad de aprender.

La persona cuidada debe verse como un todo, teniendo en cuenta las interacciones entre sus distintas necesidades, antes de llegar a planificar los cuidados.

* Rol de la enfermera: Es un rol de suplencia-ayuda. Suplir, para Henderson, significa hacer por él, aquello que él mismo podría hacer si tuviera la fuerza, voluntad o los conocimientos.

* Fuentes de dificultad: Henderson identificó las tres fuentes mencionadas anteriormente: falta de fuerza, de voluntad y conocimientos.

* Intervenciones: El centro de intervención es la dependencia del sujeto. A veces la enfermera centra sus intervenciones en las manifestaciones de dependencia y otras veces en el nivel de la fuente de dificultad, según la situación vivida por el paciente. Las acciones de la enfermera consisten en completar o reemplazar acciones realizadas por el individuo para satisfacer sus necesidades.

* Consecuencias deseadas: son el cumplimiento del objetivo, es decir, la independencia del paciente en la satisfacción de las catorce necesidades fundamentales.

Instrumento de medida de satisfacción laboral.

Instrumentos

Teniendo en cuenta la Teoría de Herzberg, aplicamos *la escala de Satisfacción en el trabajo* (adjunto en Anexo) de Warr, Cook y Wall (1979),

2.3. Hipótesis

General

Los factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, son la edad, ocupación, estado civil, condición laboral y nivel de especialización alcanzado.

Específicas

- El factor biológico relacionado a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería del Servicio de Sala de Operaciones en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, es la edad.
- Los factores sociales relacionados a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, es el estado civil.
- Los factores culturales relacionados a la satisfacción laboral en el personal de Enfermería de Sala de Operaciones en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, es el nivel de estudios y ocupación.

2.4. Variables:

- Variables de estudio y operacionalización de variables
- Variable dependiente: Nivel de satisfacción laboral
- Variables independientes: Factores biológicos
 - Factores sociales
 - Factores culturales

2.5. Definición operacional de las variables

NOMBRE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	TIPO VARIABLE	ESCALA MEDICION	CATEGORIA O DIMENSION	INDICADORES
Satisfacción laboral	Experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, reconocimiento por lo que hace, responsabilidad, de creación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mínimo.	Dependiente	Cualitativa Nominal	<u>Factores intrínsecos</u> Reconocimiento laboral. Responsabilidad Promoción Aspectos relativos al contenido de la tarea.	- Extremadamente insatisfecho (1) - Muy insatisfecho (2) - Moderadamente insatisfecho (3) - No estoy seguro (4) - Moderadamente satisfecho (5) - Muy satisfecho (6) - Extremadamente satisfecho (7)
				<u>Factores extrínsecos</u> Organización del trabajo; horario, salario, condiciones físicas del trabajo	
Factor	Son un conjunto de elementos personales, sociales, económicos y culturales.	Independiente	Cualitativa Nominal	Biológicos	- Edad: (< 40) (40-49) (>50) - Sexo (F – M)
				Sociales	- Ocupación (Medico, Enfermera, Técnico) - Estado civil (soltero, casado) - Tiempo de servicio (<10) (10-20) (>21) - Condición laboral (nombrado-contratado) - Ingreso promedio familiar.(<2500) (2500-3500) (>3500)
				Culturales	- Nivel de Instrucción (tecnico-profesional) - Especialidad (grado – post grado)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Diseño de la investigación

El presente trabajo es de **diseño descriptivo-observacional** ya que no se posee la autoridad de decir quienes si o quienes no van a estar expuestos a la influencia de determinado factor. En esta investigación no se controla, ni manipula las variables de estudio, sino que están se dan independientes de la voluntad del investigador. **Correlacional**, porque en este estudio se miden más de dos variables, y se pretende establecer si éstas están o no relacionadas, además de medir el grado de relación que existe entre ellas. **De corte transversal**, este estudio es también llamado de prevalencia, a través de este se obtiene una imagen de un punto específico en el tiempo; permite medir la magnitud de un problema de salud en determinada comunidad; se podría decir que es una radiografía de un problema de salud en un lugar y tiempo específico. **Y prospectivo**, Ya que este estudio posee una característica fundamental, que es la de iniciarse con

la exposición de una supuesta causa, y luego seguir a través del tiempo a una población determinada hasta determinar o no la aparición del efecto. Al realizar el estudio prospectivo, una vez planteada la hipótesis, se define la población que participará en la observación.

3.2 Población y muestra de estudio

El universo y población objetivo de estudio fue el 100% del personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna 2014. Siendo un total de 32 personas.

3.3 Instrumentos y equipos

La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento; la encuesta auto aplicada tuvo dos partes:

- I parte: Descripción de las características bio-socio-culturales.
- II Parte: Aplicación de la Escala de Satisfacción en el trabajo (War, Cook y Wall,)

Técnicas y métodos de recolección de datos

Elaboración y aprobación del proyecto, de acuerdo a los objetivos del estudio.

Para la ejecución del presente proyecto, se contó con la autorización de los Jefes de Servicio.

Se solicitó autorización a cada personal de Enfermería a participar y responder el cuestionario, asegurando la confidencialidad de los resultados así como de la información recolectada, el cual tuvo un fin netamente científico.

Para la aplicación de los instrumentos y para el logro del objetivo se aplicó una encuesta anónima dirigida al personal de salud del servicio de Sala de Operaciones de del Hospital Hipólito Unanue de Tacna (anexo 1), el instrumento ha sido validado y aplicado en diversos estudios el cual para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el nivel de atención.

Del Instrumento:

El formato de encuesta tiene una primera sección donde se consideran los factores biosocio culturales de los trabajadores (edad, sexo, estado civil, situación laboral ocupación, grupo ocupacional, tiempo de servicios y área de trabajo).

La segunda parte estuvo referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados.

Este cuestionario ya fue sometido a validez, consistencia, fiabilidad y está diseñada para observar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo, se definió la escala con 16 ítems.

Está formada por dos subescalas:

a) *Sub-escala de Factores Intrínsecos:* aborda aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Está formada

por los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.

b) *Sub-escala de Factores Extrínsecos*: aborda aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, el salario, las condiciones físicas del trabajo. Esta escala lo constituyen 8 ítems que son el 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

El ítem 16 mide la satisfacción general en el trabajo. Es una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones dados por cada sujeto en cada uno. De los 15 ítems, asignando un valor de 1 a *Muy insatisfecho* y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a *Muy satisfecho*. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que a mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Permite obtener tres puntuaciones: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto-complementada y de ser aplicada colectivamente.

Hay que tener en cuenta las limitaciones de esta escala, pues no suelen incorporar una gran precisión, en cuanto a que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Sin embargo es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

Para el análisis de la información, primero se procedió a controlar la calidad de las encuestas llenadas. Luego se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 18, donde se ingresó la información recolectada.

Para el análisis de la información se hizo uso de la estadística descriptiva en las variables cuantitativas, con promedio, media y

desviación estándar-

Para las variables cualitativas, se usó las frecuencias y porcentaje.

Para conocer si existe relación entre las variables dependientes con las independientes, se utilizará el Coeficiente de Correlación R de Pearson, aceptando como diferencia o relación $\chi^2 > 1$ y significancia estadística (Nivel de confianza del 95%) si p valor < 0.05 .

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA 1

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALA DE
OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE
TACNA AÑO 2014.**

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	N°	%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Moderadamente insatisfecho	4	12,5
Inseguro	2	6,3
Moderadamente satisfecho	15	46,9
Muy satisfecho	5	15,6
Extremadamente satisfecho	6	18,8
Total	32	100,0

Satisfacción laboral	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tip.
	29	89	60,75	15,88

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

En la presente tabla, se observa que del total de personal encuestado, el 46,9% se encuentra moderadamente satisfecho, 18,8% extremadamente satisfecho y muy satisfecho el 15,6%.

Lo contrario en nivel de satisfacción se encontró que el 12,5% se siente moderadamente insatisfecho.

TABLA 2

FACTORES BIOLÓGICOS SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y GÉNERO EN EL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA - 2014.

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	GENERO				Total	
	MASCULINO		FEMENINO			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	1	25,0%	3	75,0%	4	100,0%
Inseguro	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%
Moderadamente satisfecho	2	13,3%	13	86,7%	15	100,0%
Muy satisfecho	0	0,0%	5	100,0%	5	100,0%
Extremadamente satisfecho	0	0,0%	6	100,0%	6	100,0%
Total	3	9,4%	29	90,6%	32	100,0%

Genero/ satisfacción	chi ²	Gl	p valor
	2,771	1	0,183

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

Se encontró que del total de personal encuestado el personal de género femenino predomina en 29 de 32 lo que representa el 90,6%, de las cuales reportan estar satisfechas en su medio laboral el 100% (n=5), 86,7% moderadamente satisfechas, y en el sexo masculino el 25% refiere estar moderadamente insatisfecho.

El R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 2,77 con un p valor $>0,05$, lo que indica que no hay relación es las variables género y satisfacción laboral.

TABLA 3

FACTORES BIOLÓGICOS SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y EDAD

DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL

HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AÑO 2014

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	Grupo de edad						Total	
	< 40 años		40- 49 años		50 a + años			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	0	0,0%	2	12,5%	2	28,6%	4	12,5%
Inseguro	1	11,1%	1	6,3%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	5	55,6%	8	50,0%	2	28,6%	15	46,9%
Muy satisfecho	1	11,1%	4	25,0%	0	0,0%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	2	22,2%	1	6,3%	3	42,9%	6	18,8%
Total	9	100,0%	16	100,0%	7	100,0%	32	100,0%

Edad	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
	30	63	52,37	928
Satisfacción laboral	chi ²	Gl	p valor	
	66,02	1	0,366	

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

La presente tabla muestra que el promedio de edad es de 53,3 años ($\pm 9,3$), el grupo de edad de mayor predominancia fue 40-49 años representa el 50% (16/32), grupo en el cual el 50% se muestra moderadamente satisfecho, y muy satisfecho el 25%. En el grupo de más de 50 años, el 42,9% refiere estar extremadamente satisfecho. Del grupo < 40 años, la mayor frecuencia se observa en moderadamente satisfecho con 55,6%.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 66,02 con un p valor >0,05, lo que indica que no hay relación es las variables edad y satisfacción laboral.

TABLA 4

FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y PUESTO DE TRABAJO EN EL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA - 2014

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	PUESTO DE TRABAJO						Total	
	JEFE SERV		ASISTENCIAL		OTROS			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Moderadamente insatisfecho	0	0,0%	4	13,8%	0	0,0%	4	12,5%
Inseguro	0	0,0%	2	6,9%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	2	100%	12	41,4%	1	100 %	15	46,9%
Muy satisfecho	0	0,0%	5	17,2%	0	0,0%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	0	0,0%	6	20,7%	0	0,0%	6	18,8%
Total	2	100%	29	100%	1	100 %	32	100%

Puesto de trabajo/ Satisfacción laboral	chi ²	Gl	p valor
	3,75	1	0,917

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

Se encontró que el personal según su puesto de trabajo, el 91% (29/32) son personal asistencial, grupo en el cual el 41,4% refieren estar moderadamente satisfecho, extremadamente satisfecho, 20,7%, y muy satisfecho 17,2% . Así mismo se encontró que el 13,8% se encuentra moderadamente insatisfecho.

La prueba estadística R de Pearson (Chi²) muestra un valor de 3,75 con un p valor >0,05, lo que indica que no hay relación es las variables puesto de trabajo y satisfacción laboral.

TABLA 5

FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y

OCUPACIÓN DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES

DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AÑO 2014

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	OCUPACION						TOTAL	
	MEDICO		ENFERMERA		TECNICO ENF.			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	4	12,5%
Inseguro	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	5	100%	3	25%	7	46,6%	15	46,9%
Muy satisfecho	0	0,0%	3	25%	2	13,3%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	0	0,0%	6	50,0%	0	0,0%	6	18,8%
Total	5	100%	12	100%	15	100%	32	100%

Ocupación/ satisfacción	chi ²	GI	P valor
	22,229	6	0,019

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

En la presente tabla se observa que la ocupación de mayor frecuencia fue Técnico de Enfermería (46,8%), grupo en el cual se encontró que el 46,6% se sienten moderadamente satisfecho y 13,3% muy satisfecho. En el grupo de profesionales enfermeras representado por el 37,5% (12/32), predominó el sentirse extremadamente satisfechas con 50%, en el grupo de profesionales médicos el 100% refiere estar moderadamente satisfecho.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 22,2 con un p valor $<0,05$, lo que indica que existe relación y es estadísticamente significativa entre las variables ocupación y satisfacción laboral.

TABLA 6

FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AÑO 2014

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	ESTADO CIVIL						Total	
	SOLTERO/A		CASADO/A		OTROS			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	1	11,1%	3	13,6%	0	0,0%	4	12,5%
Inseguro	1	11,1%	1	4,5%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	3	33,3%	12	54,5%	0	0,0%	15	46,9%
Muy satisfecho	2	22,2%	2	9,1%	1	100%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	2	22,2%	4	18,2%	0	0,0%	6	18,8%
Total	9	100%	22	100%	1	100%	32	100%

Estado civil/ Satisfacción	chi ²	GI	p valor
	37,42	8	0,042

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

En la presente tabla se observa que el estado civil de mayor frecuencia fue casado/a (68,8%), grupo en el cual se encontró que el 54,5% se sienten moderadamente satisfecho y 18,2% extremadamente satisfecho. Lo contrario se observa que el 13,6% refiere sentirse moderadamente insatisfecho. En el grupo de estado civil solteros representa el 28,1% (9/32), predominó el sentirse moderadamente satisfechos 33,3%, muy satisfechas y extremadamente satisfechas el 22,2% en iguales porcentajes.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 37,42 con un p valor $<0,05$, lo que indica que existe relación y es estadísticamente significativa entre las variables estado civil y satisfacción laboral.

TABLA 7

FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL

E INGRESO MENSUAL DEL PERSONAL DE SALA DE

OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO

UNANUE DE TACNA AÑO 2014.

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	INGRESO MENSUAL						Total	
	< 2,500		2,501-3,500		3,501-5,000			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	4	23,5%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,5%
Inseguro	2	11,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	7	41,2%	3	30,0%	5	100%	15	46,9%
Muy satisfecho	2	11,8%	3	30,0%	0	0,0%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	2	11,8%	4	40,0%	0	0,0%	6	18,8%
Total	17	100%	10	100%	5	100%	32	100%

Ingreso mensual/ satisfacción	chi ²	GI	p valor
	31.32	1	0.627

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

Se observa que del total de personal encuestado el 53,1% (17/32) tienen un ingreso mensual promedio $< 2,500$ soles, de los cuales el 41,2% refiere estar moderadamente satisfecho y en segundo lugar el 23,5% moderadamente insatisfecho. En el grupo de personal con ingreso mensual promedio de 3,500 a más el 100% refiere sentirse moderadamente satisfecho.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 31,32 con un p valor $> 0,05$, lo que indica que no existe relación entre las variables ingreso mensual y satisfacción laboral.

TABLA 8

**FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL Y TIEMPO
DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA - 2014.**

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	Tiempo de servicio						Total	
	< 10 a.		11- 20 a.		21- +			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Moderadamente insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%	4	22,2%	4	12,5%
Inseguro	0	0,0%	1	12,5%	1	5,6%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	3	50,0%	4	50,0%	8	44,4%	15	46,9%
Muy satisfecho	2	33,3%	0	0,0%	3	16,7%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	1	16,7%	3	37,5%	2	11,1%	6	18,8%
Total	6	100%	8	100%	18	100%	32	100%

Tiempo de servicio/ Satisfacción	chi ²	Gl	p valor
	95,60	1	0.043

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

En la presente tabla observamos que el personal con tiempo de servicio más de 21 años representa el 56,2% (18/32) de ellos el 44,4% refieren estar moderadamente y 16,7% muy satisfecho. Y un 22,2% refiere estar moderadamente insatisfecho. Del grupo con 11-20 años de servicio el 50% se encuentran moderadamente satisfechos y 37,5% extremadamente satisfechos.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 95,60 con un p valor $<0,05$, lo que indica que existe relación entre las variables tiempo de servicio y satisfacción laboral.

TABLA 9

FACTORES SOCIALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL

Y CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALA DE

OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO

UNANUE DE TACNA AÑO 2014.

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	CONDICION LABORAL				TOTAL	
	NOMBRADO		CONTRATO CAS			
	N°	%	N°	%	N°	%
Moderadamente insatisfecho	4	14,3%	0	0,0%	4	1,5%
Inseguro	2	7,1%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	14	50,0%	1	25,0%	15	46,9%
Muy satisfecho	4	14,3%	1	25,0%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	4	14,3%	2	50,0%	6	18,8%
Total	28	100%	4	100%	32	100%

Condición laboral/ satisfacción	chi ²	GI	p valor
	37.42	8	0.042

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

En la presente tabla observamos que el personal cuya condición laboral es nombrado representa el 87,5% (28/32) en este grupo se encontró que el 50%, sienten estar moderadamente, 14,3% muy satisfecho y 14,3%, extremadamente satisfecho en su centro laboral respectivamente. En el grupo de Contrato CAS que representa el 12.5%, el 50% se siente extremadamente satisfecho.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 37,42 con un p valor $<0,05$, lo que indica que existe relación entre las variables condición laboral y satisfacción laboral.

TABLA 10

FACTORES CULTURALES SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL

Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN PERSONAL DE SALA DE

OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO

UNANUE DE TACNA AÑO 2014.

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	NIVEL DE INSTRUCCION						Total	
	TECNICO		PROFESIONAL		ESPECIALISTA			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Moderadamente insatisfecho	4	28,6%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,5%
Inseguro	2	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
Moderadamente satisfecho	7	50,0%	1	16,7%	7	58,3%	15	46,9%
Muy satisfecho	1	7,1%	3	50,0%	1	8,3%	5	15,6%
Extremadamente satisfecho	0	0,0%	2	33,3%	4	33,3%	6	18,8%
Total	14	100%	6	100%	12	100%	32	100%

Nivel de instrucción/ Satisfacción	chi ²	GI	p valor
	19,50	1	0,003

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

Se encontró que del total de personal encuestado, el 43,7% (14/32) son técnicos y 37,5% (12/32) son profesionales especialistas. Del grupo de personal técnico predomina el estado de moderadamente satisfecho 50%, y un porcentaje de 28,6% moderadamente insatisfecho. En el grupo de personal profesional predomina el nivel muy satisfecho 50% y extremadamente satisfecho con 33,3%. Así mismo se encontró que el grupo de profesionales con especialidad predomina el estado de moderadamente y extremadamente satisfecho con 58,3% y 33,3% respectivamente.

La prueba estadística R de Pearson (χ^2) muestra un valor de 37,42 con un p valor $<0,05$, lo que indica que existe relación entre las variables nivel de instrucción y satisfacción laboral.

TABLA 11

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FACTORES EXTRÍNSECOS DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES
DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AÑO 2014.**

FACTORES EXTRINSECOS										
	Muy insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Inseguro		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONDICIONES FISICAS DE MI TRABAJO	6	18.8%	8	25.0%	2	6.3%	10	31.3%	6	18.8%
MIS COLEGAS DE TRABAJO	2	6.2%	10	31.3%	0	0.0%	14	43.8%	6	18.8%
JEFE INMEDIATO	3	9.4%	9	28.1%	1	3.1%	13	40.6%	6	18.7%
REMUNERACIONES	11	34.4%	15	46.9%	2	6.3%	3	9.4%	1	3.1%
RELACION DIRECTIVOS Y TRABAJADORES	11	34.4%	7	21.9%	2	6.3%	9	28.1%	3	9.4%
DIRECCION DE LA INSTITUCION	11	34.4%	10	31.3%	2	6.3%	4	12.5%	5	15.6%
HORAS DE TRABAJO	5	15.6%	14	43.8%	2	6.3%	5	15.6%	6	18.8%
SEGURIDAD EN MI PUESTO	9	28.1%	8	25.0%	3	9.4%	6	18.8%	6	18.8%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

De los factores Extrínsecos con mayor frecuencia en muy insatisfechos son: Remuneraciones, Relación con los directivos y trabajadores y con la Dirección de la Institución en iguales porcentaje de 34,4%, observamos en el nivel de moderadamente insatisfecho con 46,9% remuneraciones y 43,8% horas de trabajo. En cambio los valores positivos de satisfacción; aspectos de mis colegas de trabajo 43,8%, Jefe inmediato 40,6%.

TABLA 12

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FACTORES INTRÍNSECOS DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AÑO 2014.

FACTORES INTRINSECOS	Muy insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Inseguro		Moderadamente satisfecho		Muy satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
LIBERTAD DE ESCOGER MI METODO DE TRABAJO	7	21,9%	5	15,6%	2	6,3%	10	31,3%	8	25,0%
RECONOCIMIENTO POR TRABAJO	6	18,8%	5	15,6%	4	12,5%	7	21,9%	10	31,3%
RESPONSABILIDAD	10	31,2%	7	21,9%	3	9,4%	4	12,5%	8	25,0%
OPORTUNIDAD DE EMPLEAR CAPACIDADES	4	12,5%	12	37,5%	3	9,4%	11	34,4%	2	6,3%
OPORTUNIDADES DE PROMOCION	9	28,1%	11	34,4%	1	3,1%	5	15,6%	6	18,7%
ATENCION A SUGERENCIAS	10	31,2%	11	34,4%	1	3,1%	3	9,4%	7	21,9%
ACTIVIDADES EN MI TRABAJO	4	12,5%	14	43,8%	0	0,0%	9	28,1%	5	15,6%

SATISFACCION GENERAL

COMO ME ENCUENTRO EN MI TRABAJO	7	21,9%	10	31,3%	4	12,5%	6	18,8%	5	15,6%
--	---	-------	----	-------	---	-------	---	-------	---	-------

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

Descripción

Se encontró que en los factores intrínsecos como muy insatisfechos: la responsabilidad y atención a sugerencias 31,2%, oportunidades de promoción 28,1%; en actividades en el trabajo existe un 43,8% y oportunidad de emplear capacidades 37,5% que esta moderadamente insatisfecho. Valores de moderadamente satisfecho se mostraron en los factores oportunidad de emplear capacidades 34,4%, de libertad de escoger mi método de trabajo 31,3%, la satisfacción en general muestra que el 31.3% se encuentra moderadamente insatisfecho y un 21,9% muy insatisfecho, no sin menor importancia tiene en 18,8% que muestra estar moderadamente satisfecho y 15,6% muy satisfecho.

4.2. Discusión y Análisis

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Por ello el objetivo de la investigación es conocer el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera el ambiente laboral, así como reconocer que factores están relacionadas a la problemática poco analizada en los profesionales y personal técnico que trabajan en Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

De los resultados tenemos que el grado de satisfacción global es 60,75 ($\pm 29-89$), según nivel el 46,9% se encuentra moderadamente satisfecho, 18,8% extremadamente satisfecho. Al respecto Molina ⁽⁵⁾ reporta en su estudio que el grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ($69,92 \pm 10,48$). Estos resultados validan lo encontrado en nuestro estudio, ya que son similares. Aseveran Paravic y Larraguibel, "los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y

social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial, de los profesionales de enfermería, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo”⁽²²⁾.

En un estudio español se estableció la relación entre satisfacción laboral, calidad de la atención y satisfacción de la población, y se concluyó que “la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto, satisfacción del paciente”⁽²³⁾.

De las características biológicas, el 90,6% son de género femenino, el 100% están satisfechas de su medio laboral, y en el sexo masculino el 25% refiere estar moderadamente insatisfecho. En el estudio del autor Ponce ⁽⁸⁾ reporta que los

hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. Contrario a lo encontrado en nuestro estudio con un significativo número de insatisfacción.

El promedio de edad es de 53,3 años ($\pm$ 9,3), predomina 40-49 años, (50%) moderadamente satisfecho. En personal > de 50 años, (42,9%) extremadamente satisfecho. Comparando los resultados con los de Molina ⁽⁵⁾ encontró que la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% son mujeres,

Si bien el 91% son personal asistencial, llama la atención que el 41,4% estén moderadamente satisfecho, y exista un revelador 13,8% moderadamente insatisfecho. El 46,8% son Técnico de Enfermería, (46,6%) moderadamente satisfechos. El 37,5% son enfermeras con 50% extremadamente satisfechas, en médicos el 100% moderadamente satisfecho ($p < 0,05$). Al respecto Cifuentes ⁽⁹⁾ reporta que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación con los hombres, los hombres enfermeros se encuentran más satisfechos con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue

egresado, respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral.

El 68,8% son de estado civil casado/a, (54,5%) moderadamente satisfecho y un 13,6% moderadamente insatisfecho ($p < 0,05$). El 53,1% tiene un ingreso mensual promedio $< 2,500$ soles, el 41,2% refiere estar moderadamente satisfecho y 23,5% moderadamente insatisfecho. En el grupo de personal con ingreso mensual promedio de 3,500 a más el 100% refiere sentirse moderadamente satisfecho. ($p > 0,05$). Algunos autores afirman que existen factores difíciles de modificar como el nivel salarial y la estructura física donde se prestan los servicios médicos, en numerosos casos requiere modificaciones sustanciales y costosas, pero contrario a lo que realmente ocurre en otros lugares, en nuestro estudio se encontró que el ingreso mensual no está relacionado a la satisfacción laboral. De acuerdo a esto, podríamos resaltar que el factor más destacado, entre los profesionales, por su disconformidad ha sido y es, el salario. La insuficiencia de los salarios se identificó hace una década como una fuente de insatisfacción y sigue destacando en los estudios de hoy en día. (Kellen et al. 1994).

La capacidad de medir tanto la satisfacción en el trabajo y la importancia percibida de las variables de empleo es beneficiosa en la interpretación de las puntuaciones de satisfacción. El personal con más de 21 años de servicio representa el 56,2% de ellos el 44,4% están moderadamente satisfechos, con un 22,2% moderadamente insatisfecho. El personal con 11-20 años de servicio el 50% y 37,5% se encuentran moderadamente satisfecho y extremadamente satisfecho ($p < 0,05$).

El personal nombrado representa el 87,5%, los niveles de satisfacción son altos en su centro laboral. En el grupo de Contrato CAS el 50% se siente extremadamente satisfecho ($p < 0,05$). La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal.

El 43,7% son técnicos y 37,5% son profesionales especialistas, del personal técnico predomina el estado de moderadamente satisfecho (50%) y (28,6%) moderadamente insatisfecho. En el

grupo de personal profesional predomina el nivel muy satisfecho (50%) y extremadamente satisfecho (33,3%). En los profesionales con especialidad (58,3%) moderadamente satisfecho ($p < 0,05$). En suma podemos decir que el personal técnico muestra porcentajes altos de insatisfacción frente a los profesionales que muestran niveles altos de satisfacción laboral.

De los factores extrínsecos predominan en mayor grado de insatisfacción las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución. En cambio muestran valores positivos de satisfacción los aspectos de colegas de trabajo (43,8%), Jefe inmediato (40,6%). Robles ⁽⁷⁾ el 25% de los trabajadores valoró su satisfacción general con el clima organizacional como ≥ 8 . Los aspectos mejor considerados fueron: el plan medioambiental, la relación jerárquica, la promoción y el desarrollo profesional. Los apartados peor valorados han sido la retribución, el conocimiento y la identificación con los objetivos, y la formación. Las variables más relacionadas con el efecto fueron la percepción favorable de la formación (OR ajustada = 5,04; IC del 95%, 2,16-11,77), y el reconocimiento del trabajo realizado (OR ajustado= 4,68; IC del

95%, 2,20-10,08). En nuestro Servicio de SOP, más de la mitad de las personas se consideran satisfechas/muy satisfechas con el clima organizacional. La satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización.

De los factores intrínsecos aquellos de mayor insatisfacción fueron; la responsabilidad, atención a sugerencias, oportunidades de promoción. Mayor satisfacción se mostró en libertad de escoger mi método de trabajo, oportunidad de emplear capacidades.

En su estudio Fernández ⁽⁶⁾ asevera que las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público.

Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores

con los cuales obtienen mayor satisfacción.

Cuando se trata de personal que trabaja todo el turno bajo presión, como es el personal de Sala de Operaciones, donde el personal médico y paramédico que laboran en las áreas quirúrgicas y quirófanos sufren en su organismo una serie de agresiones por parte del medio donde actúan por efecto de los agentes con que trabajan y de las situaciones en que cotidianamente se ven envueltos y producen en ellos una serie de alteraciones. Por ello es importante un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de salud lo que redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes y finalmente el ambiente quirúrgico es apasionante: se viven momentos buenos y malos; se viven tensiones y también satisfacciones.

“Cuidar a los cuidadores” debería ser un objetivo prioritario de las organizaciones sanitarias, es un estándar de calidad, que repercute directamente, sobre a las personas receptoras de cuidados. Es importante promover líneas de investigación que profundicen en la relación y calidad de los cuidados, y equilibrio

personal del personal todo ello, unido al desarrollo de estrategias diversas que favorezcan ese equilibrio son necesarias y, deberían facilitarse. Llevar a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales, los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc.

Además, algo muy valorado por los encuestados, es el reconocimiento por parte de sus propios compañeros, ellos mismos consideran que se apoyan mutuamente a la hora de trabajar, existiendo muy buen ambiente en el servicio, facilitando y enriqueciendo las horas de trabajo, haciéndolas más amenas. Esto induce que se creen vínculos entre compañeros, llegando a crear amistades que sobrepasan los muros del ámbito de trabajo y, por lo tanto a sentirse muy satisfechos con el contacto social fuera del trabajo.

CONCLUSIONES

- El grado de satisfacción global es 60,75 ($\pm$ 29-89); el 46,9% se encuentra moderadamente satisfecho, 18,8% extremadamente satisfecho, muy satisfecho el 15,6%.
- De los factores biológicos tenemos que el 90,6% son de género femenino, (86,7%) moderadamente satisfechas y el sexo masculino el 25% moderadamente insatisfechos; el promedio de edad es de 53,3 años ($\pm$ 9,3), predomina 40-49 años (50%) moderadamente satisfecho (50%). En el grupo >50 años, el 42,9% refiere estar extremadamente satisfecho.
- De los factores sociales; El 91% son personal asistencial, 41,4% moderadamente satisfechos, 13,8% moderadamente insatisfecho. El 46,8% son Técnicos de Enfermería, (46,6%) moderadamente satisfechos. El 37,5% son enfermeras, 50% extremadamente satisfechas, los médicos el 100% moderadamente satisfecho ($p < 0,05$). El 68,8% son casado/a, 54,5% moderadamente satisfecho, y 13,6% moderadamente insatisfecho ($p < 0,05$); soltero/a, 28,1%

moderadamente satisfecho 33,3%; muy satisfechos y extremadamente satisfechas 22.2% en iguales porcentajes.

El 53,1% tiene un ingreso mensual promedio $< 2,500$ soles, 41,2% moderadamente satisfecho y 23,5% moderadamente insatisfecho. El 100% moderadamente satisfecho es el personal con ingreso mensual promedio de 3,500 a más ($p > 0,05$). El 31.5% tiene ingreso mensual entre 2,500 y 3,500 soles; moderadamente satisfecho y muy satisfecho 30% y extremadamente satisfecho 40%.

El 56,2% de personal tiene más de 21 años de servicio, (44,4%) moderadamente satisfecho y (22,2%) moderadamente insatisfecho ($p < 0,05$). El 87,5% son nombrados, (50%) moderadamente satisfecho, personal CAS 50% extremadamente satisfecho ($p < 0,05$).

- De los factores culturales, el 43,7% son técnicos y 37,5% son profesionales especialistas, (50%) moderadamente satisfecho y (28,6%) moderadamente insatisfecho. En el personal profesional predomina el nivel muy satisfecho

(50%), en los profesionales con especialidad predomina el estado de moderadamente y extremadamente satisfecho con 58,3% y 33,3% respectivamente ($p < 0,05$).

- De los factores intrínsecos con mayor grado de insatisfacción; las remuneraciones, relación con los directivos y trabajadores y con la dirección de la Institución (34,4%). En cambio muestran valores positivos de satisfacción los aspectos de colegas de trabajo, jefe inmediato condiciones físicas, horas de trabajo, seguridad en el puesto (18,8%).
- De los factores extrínsecos de mayor insatisfacción fueron; la responsabilidad, atención a sugerencias, (31,2%) oportunidades de promoción (28,1%). Mayor satisfacción se mostraron en oportunidad de emplear capacidades (34,4%) y libertad de escoger mi método de trabajo (31,3%),
- Concluimos que los factores relacionados a satisfacción laboral encontrados en nuestro estudio fueron la ocupación,

estado civil, tiempo de servicio, nivel de instrucción y condición laboral ($p < 0,05$).

RECOMENDACIONES

- Los jefes de Servicio deben elaborar un Programa de salud laboral que promueva un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de salud lo que redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes.
- Implementación de estrategias de motivación: buscar la integración del personal de salud, es importante enriquecer el puesto de trabajo, y cuidar las tareas y los roles que va a desempeñar.

Para enriquecer el puesto de un trabajador, podemos usar las siguientes acciones específicas:

- * Crear unidades de trabajo naturales
- * Enriquecimiento de tareas, combinar las tareas
- * Ampliar los puestos verticalmente
- * Abrir canales de retroalimentación

- Promover líneas de investigación que profundicen en la relación y calidad de los cuidados, y equilibrio personal del personal todo ello, unido al desarrollo de estrategias diversas que favorezcan ese equilibrio. (Valores y actitudes profesionales).
- Continuar con investigaciones cualitativas sobre Satisfacción Laboral y la relación directa con la atención al paciente, como también la relación entre satisfacción laboral y el crecimiento profesional.
- Las herramientas de gestión utilizadas por las jefaturas y dirección del Hospital como son: sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, que ayudan a la gestión misma de la Institución en los aspectos generales tales como control y mejoras de procesos, registro de datos y toma de decisiones
- Fortalecer programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales, los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos,

certificados e incluso días especiales, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc.

- Para fortalecer el reconocimiento por parte de sus propios compañeros, formar grupos de apoyo para que ellos mismos se apoyen mutuamente a la hora de trabajar, favoreciendo muy buen ambiente en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Spector P. Job satisfaction. Application, assessment, cause, and consequences. United States of America: Sage Publications. 1997, p. 7.
2. Sofie J. Belza B. Young H. Health and safety risk at a skilled nursing facility: Nursing assistants' perceptions. 2003. Cited by: Mahmoud A. Husssami RN. A study of nurses' job satisfaction: the relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional leadership, transformational leadership, and level of education. Hussami, M. In: European Journal of Scientific Research. 2008, vol. 22 no. 2, p. 286-295.
3. MINSA - Perú (2011). Encuesta de satisfacción personal interno: En establecimientos de Salud.
<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

4. Velarde RJ. Priego H. López JI. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico SSET. Hit Cienc Econ Admon. 2004; 27:55-66.
5. Molina JM. Avalos F. Valderrama LJ. Uribe Rodríguez AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm. 2009; 27(2):218-225.
6. Fernandez B. Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la provincia de Concepción. Chile. 2009.
7. Robles M. Dierssen T. Cols. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Hospital Sierrallana. Torrelavega. Cantabria. España. GacSanit. 2005; 19(2):127-34.
<http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v19n2/original5.pdf>.

8. Ponce J. Reyes H. Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. México. 2006.
9. Cifuentes JE. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis para optar el grado de Magister en Enfermería Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia. 2012.
<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
10. Iriarte L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. Trabajo Fin de Máster Medicina Preventiva y Salud Pública, en Ciencias de la Salud en la Universidad Pública de Navarra. 2011.
<http://academicaunavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>
11. Lomeña JA. Campaña FM. Nuevo G. Rosas D. Berrocal A. García F. Burnout y satisfacción laboral en atención primaria. Med Fam Andal. 2004; 5:147-155. (2, 4-6).

12. Miñaro I. Bruguera J. Verdú I. Díaz MA. Larraínzar MJ. Molinos FJ.
La satisfacción laboral en el Hospital Asepeyo-SantCugat del Vallès.
GestHosp. 2002; 13:26-30.
13. Hall DC. Documento básico sobre Enfermería. Copenhague: OMS
Oficina Regional Europea; 1979.
14. Herzberg F.M. Snyderman, B. The motivation to work. United
States: Wiley Ed.; 1959.
15. Perezagua MC. Del Río Moro O. Vidal MB. Villalta M. Satisfacción
personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas?
Sociedad Española de Enfermería de Urgencias y Emergencias.
España. octubre, 2005.
16. Hall DC. Documento básico sobre Enfermería. OMS Oficina
Regional Europea. Copenhague. 4to. Congreso Virtual de
Cardiología. 2001.

17. Aguirre DA. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería; Factores que la afectan RevHabanCiencMéd [online]. 2009, vol.8, n.4, pp. 0-0. ISSN 1729-519X.
18. Ramírez A. Metodología de la Investigación Científica. Como formular Proyectos de Investigación. 2011. <http://www.javeriana.edu.co/ear/ecologia/documents/pdf>
19. Pérez J. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ver en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf.
20. Garcia M. Factores de riesgo: una nada inocente ambigüedad en el corazón de la medicina actual. Aten Primaria. 1998. 22, 585-595.
21. Tomev A. Balloe M. Modelos y teorías de Enfermería. Ed. Elsevier Mosby. Edit 6ª Estados Unidos /España 2007. P.P.59 140 -159.

22. Larraguibel B. Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile en Rev. Cienc. enferm. Concepción 9 (2): diciembre. 2003.
23. Ponce GJ. Reyes M,H. Ponce GG. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad en Rev Enferm IMSS. 14 (2): 65-73; 2006.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es **“Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del Personal de Salud de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna Año 2014”**. En este estudio, el objetivo de la investigación es medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera, así como reconocer que factores están relacionadas a la problemática poco analizada en los profesionales y personal técnico que trabajan en Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Este proyecto está siendo realizado por la Lic. Eliana Noelia Chávez Aranda. La entrevista tiene un tiempo de duración de aproximadamente 30 minutos. La información obtenida en la entrevista será usada para hacer una Tesis de Post-Grado, en esta publicación yo seré identificado por un número. Alguna información personal básica puede ser incluida como: mi edad y sexo, mi cargo, y mi raza. Riesgos del estudio Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico asociado con esta investigación.

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntario y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Mis preguntas concernientes al estudio han sido respondidas satisfactoriamente.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

DNI N° : _____

Nombre del investigador: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. :

Parte I: Edad: años. Sexo: M () F () .

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

a) Jefe de servicio () b) Personal asistencial () c) Otros ()

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

a) Médico () b) Enfermera () c) Técnico de enfermería/Auxiliar () .

3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

a) Nombrado b) Contrato CAS c) Otro:.....

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?

a) < de 5 años () b) De 5 a 11 años () c) De 11 a 20 años () d) > 21 ()

5. Su estado civil es:

a) Soltero () b) casado () c) conviviente ()

6. Su ingreso promedio mensual es:

a) < 2500 b) 2500 a 3500 c) > 3500

7. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

a) Técnico () b) Profesional () c) Especialista ()

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña.

Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla: código ESTOY:

1. Extremadamente insatisfecho
2. Muy insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. No estoy seguro
5. Moderadamente satisfecho
6. Muy satisfecho
7. Extremadamente satisfecho.

ESTOY :	1	2	3	4	5	6	7
1. Las condiciones físicas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2. La libertad de escoger mi propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3. Mis colegas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. El reconocimiento por haber realizado un buen trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5. Mi jefe inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6. La cantidad de responsabilidad que me dan	1	2	3	4	5	6	7
7. Las remuneraciones que recibo	1	2	3	4	5	6	7
8. La oportunidad de emplear mis capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9. Relaciones sociales entre la dirección y trabajadores en mi institución	1	2	3	4	5	6	7
10. Las oportunidades de promoción	1	2	3	4	5	6	7
11. La forma en que se dirige mi institución de salud.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que presta a mis sugerencias	1	2	3	4	5	6	7
13. Las horas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14. Las diferentes actividades a realizar en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15. La seguridad en el puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
16. Considerando todo; como me encuentro en mi trabajo en general?	1	2	3	4	5	6	7

**“AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL
COMPROMISO CLIMÁTICO”**

Tacna, Junio 2014

Sr. Dr.

Manuel Guevara Bendezú.

Jefatura de Sala de Operaciones

Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Presente.-,

Mediante la presente, Yo ELIANA NOELIA CHAVEZ ARANDA, Identificada con DNI N°: 29637241, solicito a su persona darme la AUTORIZACION correspondiente para la aplicación de una encuesta al personal de Sala de Operaciones que se encuentra bajo su mando que servirá para la confección de mi Tesis de Post-Grado, titulada “Factores biosocio culturales relacionados a la satisfacción laboral del Personal de Salud de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna Año 2014”.

Esta encuesta durara 30 minutos por persona.

Se realizara en todos los turnos existentes en el Servicio de Sala de Operación.

Mencione por favor, los días en que las puedo realizar.

Agradeciendo de antemano la consideración a esta solicitud.

Atentamente,

Eliana Noelia Chávez Aranda

DNI N° 29637241

Teléfono: 952639629