

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**



Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en enfermería con
mención en gestión administrativa

“Satisfacción y necesidades de capacitación en enfermeras del servicio de
neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020”

Autor: Bach. Paredes Ortiz, Nora Ysabel

Asesor: Mg. Valencia Orrillo, María Esther

LIMA-PERÚ

2021

Este trabajo de tesis está dedicado en primer lugar a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi desarrollo personal y profesional.

A mi familia, por que significan mucho para mí y porque siempre me dieron el apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Ricardo Palma por darme la oportunidad de seguir desarrollándome en mi carrera profesional que tanto aprecio.

A los docentes y asesores del programa de maestría por compartir sus conocimientos y motivarme para continuar con mi proyecto de tesis.

A las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo por participar y colaborar con la información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Además, agradezco a todos mis amigos quienes son parte de mi vida y me brindaron siempre palabras de ánimo y consejos para seguir adelante.

TABLA DE CONTENIDOS

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción del problema.	8
1.2. Formulación del Problema.....	10
1.3. Importancia y justificación del Estudio	11
1.4. Objetivos de la investigación.....	12
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Investigaciones relacionadas con el tema	13
2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	17
2.3 Definición de términos básicos.....	26
2.4 Hipótesis	26
2.5 Variables	27
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 Enfoque y diseño de investigación	28
3.2 Población y muestra de estudio.....	28
3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos	29
3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis.....	30
3.5 Lugar de ejecución.....	31
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
4.1 Resultados.....	32
4.2. Análisis y discusión de resultados	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 Conclusiones.....	42
5.2 Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas	44
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	50
ANEXOS	51

RESUMEN

La satisfacción laboral de la enfermera contribuye a la calidad del cuidado y puede mejorar los procesos internos del servicio donde se desenvuelve esto podría estar favorecido por la atención de las necesidades de capacitación considerando los constantes avances científicos y tecnológicos en el área de la salud. El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020. Se siguió el enfoque de una investigación cuantitativa de corte transversal, con un diseño correlacional, empleándose dos instrumentos: para la satisfacción laboral el cuestionario creado por Warr, Cook y Wall (1979), Zaldúa (2018) y para medir las necesidades de capacitación se empleó el cuestionario de Valenzuela et al. (2017), quienes obtuvieron una confiabilidad de Alpha de Crombach de 0,80 y 0,845 respectivamente. La muestra estuvo constituida por 50 enfermeras. Los resultados muestran que el 100% del personal enfermero es de sexo femenino, 50% tienen entre 45 y más de 54 años de edad y 68% evidencian más de 10 años de experiencia laboral. Un 92% de las enfermeras presentan un bajo nivel de satisfacción laboral y 72% muestran un alto nivel de necesidades de capacitación. La significancia de correlación Tau b de Kendal entre la satisfacción intrínseca y extrínseca con la necesidad de capacitación fue de 0,041 y 0,440 respectivamente y en general la satisfacción con las necesidades de capacitación fue de 0,076. Se concluye que solo existe correlación entre la satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación. De manera general el análisis de correlación entre la satisfacción general y las necesidades de capacitación muestra que no existe relación entre ambas variables del estudio.

Palabras claves: Satisfacción laboral, capacitación.

ABSTRACT

The nurse's job satisfaction contributes to the quality of care and can improve the internal processes of the service where it takes place. This could be favored by meeting the training needs considering the constant scientific and technological advances in the health area. The objective of the study was to determine the relationship between job satisfaction and the training needs of nursing professionals of the Neonatology Service of the Dos de Mayo Hospital, Lima, 2020. The approach of a quantitative investigation was followed cross-sectional, with a correlational design, using two instruments: for job satisfaction, the questionnaire created by Warr, Cook, and Wall (1979), Zaldúa (2018) and to measure training needs the questionnaire by Valenzuela et al. (2017), is that they obtained reliability of Crombach's Alpha of 0.80 and 0.845 respectively. The sample consisted of 50 nurses. The results show that 100% of the nursing staff is female, 50% are between 45 and more than 54 years old and 68% show more than 10 years of work experience. 92% of nurses have a low level of job satisfaction and 72% show a high level of training needs. The significance of Kendal's Tau b correlation between intrinsic and extrinsic satisfaction with the need for training was 0.043 and 0.340 respectively, and in general satisfaction with training needs was 0.088. It is concluded that there is only a correlation between intrinsic job satisfaction and training needs. In general, the correlation analysis between general satisfaction and training needs shows no relationship between both variables of the study.

Keywords: Job satisfaction, training.

INTRODUCCIÓN

El profesional de enfermería es responsable de brindar cuidado de calidad durante las 24 horas del día, de su labor depende la satisfacción del paciente, así como la eficiencia y eficacia de su desempeño, este objetivo podrá ser alcanzado también en la medida que la enfermera se sienta cómoda y satisfecha con la labor que realiza de manera intrínseca y extrínseca (Herzberg, 1986), la satisfacción laboral es entendida como un estado emocional positivo o agradable percibido en base a las experiencias laborales, es decir se trata de un estado emocional producto de la valoración que la enfermera hace de las condiciones de trabajo.

Las políticas laborales, las expectativas y necesidades de capacitación de las enfermeras, son aspectos fundamentales de satisfacción que la organización es responsable de satisfacer. El personal de enfermería capacitado valora más su trabajo, desarrolla su proactividad, capacidad de análisis y productividad, sobre todo proporciona cuidados seguros y de calidad a los pacientes, reducción de eventos adversos, mejoras en el clima laboral en diferentes áreas que le toca desenvolverse como el servicio de neonatología (Peña, 2019).

En este sentido, el objetivo de investigación del presente estudio es determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020, pues a partir de los resultados se podrá tener un mejor conocimiento de las variables en estudio, lo que permitirá proponer medidas correctivas y de mejora que busquen optimizar la satisfacción laboral y las políticas de capacitación.

Para responder al objetivo de investigación se ha estructurado el presente informe final de tesis en cinco capítulos que a continuación se describen: el capítulo I presenta el planteamiento del problema donde se detalla la descripción problemática, la formulación de la pregunta de investigación (general y específicas), la justificación del estudio, los objetivos y las limitaciones respectivas. El capítulo II presenta los antecedentes relacionados con el tema de investigación, las bases teóricas que sustentan el estudio, hipótesis, las variables y la operacionalización de las mismas. El tercer capítulo contiene la metodología que se desarrolló para cubrir los objetivos del estudio. El capítulo IV, presenta los resultados y la discusión con las confrontaciones y sustentos teóricos respectivos. Finalmente, el capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

La enfermería es la única especialidad del equipo multidisciplinario de salud, que brinda atención continua las 24 horas del día, del año. La distribución del personal de enfermería se realiza con el objetivo de optimizar la calidad de cuidados de los pacientes, así mismo, la satisfacción laboral del enfermero es tarea de la gestión de recursos humanos de cada institución. La gestión de los recursos humanos como tema primordial, hasta hace poco, ha estado ausente de las agendas de las reformas en salud en la mayoría de los países, a pesar de encontrar declaraciones y expresiones que tratan de manifestar de que las personas que laboran en este sector son el elemento esencial más importante de los sistemas de salud y un factor clave para el éxito en los cambios y reformas (Saldua, 2018).

Las organizaciones a nivel mundial han empezado a reconocer la importancia de la satisfacción laboral, aspecto que ha motivado la realización de diferentes investigaciones, por ser una variable que influye en el nivel del desempeño laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OTI, 2009) en Estados Unidos; detectó que el 45% de trabajadores estaban satisfechos con su trabajo y casi el 55% de personas no lo estaban, además agrega que la mayoría de instituciones que desconocen que para competir y lograr el cambio deseado, se debe evaluar a los trabajadores más sobresalientes y brindarles una cultura de identificación y lealtad de la institución.

En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos y la mayor parte de su vida adulta a laborar en dos empleos que le permitan lograr un nivel socio económico acorde al mercado. Esta situación es desfavorable para el trabajador. Si las remuneraciones de salud mejoraran y dieran reconocimiento al buen desempeño, el trabajador podría sentirse satisfecho en su entidad laboral mejoraría su rendimiento, puesto que la seguridad en el trabajo le proporciona sentido de identidad, es más, la persona mejora el estado de autoestima y el sentido de pertenencia, por ello la importancia de la satisfacción de los trabajadores de salud (Bergeron, 1983).

En el Perú, según el Colegio de Enfermeros del Perú (2005), las instituciones públicas dedicadas a la salud no han incorporado una evaluación permanente de la satisfacción laboral en

el personal y esto es un claro reflejo de una posible falta de interés hacia los recursos humanos. Por otro lado, la capacitación demanda responsabilidad de las entidades empleadoras, además constituye un compromiso ético en los profesionales de enfermería considerando que el código de ética y deontología del enfermero peruano en su artículo 20 pone de manifiesto que la enfermera es responsable de mantener vigente sus competencias acordes con los avances científicos, tecnológicos y el desarrollo de sus capacidades mediante su capacitación continua.

Por otro lado, el rol fundamental del profesional de enfermería es el cuidado de la persona en todas las etapas de la vida, desde el nacimiento hasta la muerte. En este sentido, el cuidado de calidad en los pacientes neonatos es de suma responsabilidad y requiere de altos niveles de competencia y sensibilidad profesional. Según la UNICEF (2011), la prematuridad es una de las principales razones de mortalidad infantil y un problema de salud pública, 15 millones nacen prematuramente cada año y un millón mueren por complicaciones derivadas. En consecuencia, las enfermeras especialistas en el área de neonatología deben centrar su labor en la búsqueda del bienestar y de la evolución favorable de los recién nacidos prematuros, a término y pos término, impactando de manera positiva en la supervivencia y la calidad de vida futura. Esta responsabilidad demanda que los equipos de enfermería que laboran en estas áreas de alta complejidad cuenten con adecuada capacitación y estén a la vanguardia de los avances teóricos, prácticos y tecnológicos.

Así mismo la capacitación constituye una herramienta fundamental en el desarrollo teórico y práctico del profesional de la salud neonatal, evidenciados en los indicadores de calidad de la atención y cuidado del trinomio: padre, madre y bebé. Ninguna formación profesional, proporciona todos los conocimientos que el personal de enfermería necesita para ejercer el proceso de atención de manera segura y eficaz, ya que los conocimientos se amplían constantemente y la preparación recibida en el pre grado incluso post grado no es suficiente para desempeñar las funciones. de allí la importancia de la capacitación continua. Para evitar las rutinas en las áreas laboradas, aumentar el rendimiento, incluyendo nuevas ideas, discusión de casos clínicos, mejorando los conocimientos y la actitud, todo lo mencionado refleja la importancia de la actualización y capacitación en el área de neonatología. La capacitación en el área neonatología define a la enfermera para cuidar y brindara al neonato la protección adecuada de la vida extrauterina en las primeras semanas son vitales en su desarrollo y adaptabilidad en el mundo (Bergeron, 1983).

De manera que la satisfacción laboral y las capacitaciones de las personas constituyen elementos importantes, para entidades tanto públicas como estatales, las que favorezcan el desarrollo del trabajador con el propósito de alcanzar las metas institucionales. La motivación laboral abarca una cuestión importante dentro de las entidades, por falta de motivación los trabajadores no realicen su trabajo satisfactoriamente, ni se esfuercen en ello, aumenta el ausentismo laboral y alejamiento de la institución, reflejado por el poco compromiso, así mismo la motivación estimula a los trabajadores dentro del ámbito laboral. Si los jefes utilizan la motivación, lograrán que una entidad funcione favorablemente gracias a la colaboración de personas satisfechas se desempeñaran, con eficiencia y eficacia en las organizaciones (Maslow, 1987).

En el Hospital Nacional Dos de Mayo en el área de neonatología se ha observado conflictos que afectan los niveles de satisfacción, así mismo la investigadora en algunas ocasiones ha escuchado en los profesionales de enfermería comentarios como “la institución debería capacitarnos”, “me siento cansada y estresada”, “como voy a trabajar si no tenemos materiales”, “las guardias nocturnas me debilitan y no hay un lugar donde descansar”, “el sueldo no me alcanza para capacitarme”. lo mencionado motivó a la investigadora realizar este estudio con el propósito de determinar la necesidad de capacitación y la satisfacción del profesional de enfermería del área de neonatología del Hospital Dos de mayo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020?

¿Cuál es la necesidad de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020?

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020?

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020?

1.3. Importancia y justificación del Estudio

Aporte teórico y práctico:

La importancia de llevar a cabo la investigación radica en conocer la necesidad de capacitación y establecer su relación con la satisfacción del profesional de enfermería del área de neonatología de Hospital dos de Mayo.

El propósito de conocer esta realidad se ha estructurado todo un marco teórico, producto de la revisión de bibliografía relevante y actualizada respecto a estas variables de estudio que se pone a disposición de la profesión de enfermería y sobre todo para las especialistas del área respectiva. Cabe indicar que el presente estudio se constituye en una fuente teórica generadora de nuevas ideas de investigación.

Aporte Metodológico:

Metodológicamente, se aplicaron instrumentos para la medición de cada variable, instrumentos adaptados y validados. Los mismos que se pondrán a disposición de otras enfermeras investigadoras garantizando el uso de futuras investigaciones con contextos similares.

Relevancia en la práctica:

Los resultados del este estudio, serán de gran aporte para el Hospital Dos de Mayo, porque se podrá generar medidas correctivas para una continua mejora, tales como planes de capacitación constante en el compromiso organizacional, dirigido al profesional de enfermería, lo cual facilitará el desarrollo continuo del personal de enfermería, logrando la integración, la eficiencia, eficacia y la calidad de servicio prestado hacia los neonatos.

1.3 Limitaciones del estudio

Es estudio por su naturaleza se limita a responder los objetivos planteados. Asimismo, los resultados obtenidos permitirán ampliar el conocimiento sobre una realidad concreta en un escenario específico como es el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Los resultados no se podrán generalizar para las enfermeras que laboran en otras realidades.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020

Descubrir el nivel de necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Analizar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

Del proceso de búsqueda realizada en las diferentes fuentes y bases de datos existentes, se agrupó los siguientes estudios:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Saldúa (2018), realizó una investigación titulada “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí, Ecuador”, tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas, con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, no experimental, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, se utilizó la encuesta Overall Job Satisfaction. Dando como resultado la satisfacción intrínseca (41,7%), satisfacción extrínseca (36,7%), los factores que produjeron mayor insatisfacción fueron las relaciones interpersonales, remuneración, políticas de trabajo. La satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, en el presente caso se demostró contar con niveles insuficientes de satisfacción laboral en un enfoque general, y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción dentro de los trabajadores estudiados.

Alemán (2017), realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila, Nicaragua”, con el objetivo de determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología. Estudio de corte transversal, descriptivo, la muestra estuvo constituida por 27 profesionales de enfermería. El principal hallazgo del estudio fue que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con

las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. Se concluye que en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las repuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio.

Quimis (2017), realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Dr. Gustavo Domínguez, Ecuador”. Tuvo como objetivo establecer estrategias para elevar la satisfacción laboral del personal de enfermería. Investigación de corte transversal, descriptivo de enfoque cuantitativo. La población fue de 120 enfermeras que laboran en la institución. Los resultados muestran que el 33% considera que el salario que recibe es muy bueno, el 58 % considera muy bueno la salubridad en el área de trabajo, el 47% tiene muy buena relación laboral, el 38% considera buena motivación que brinda la institución. Por lo tanto, la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son unos de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo.

Castro (2014) desarrollo una investigación titulada “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre, Ecuador”. Tuvo como objetivo medir el nivel e índice de satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg y determinar qué elementos contribuyen a su bienestar, identificando necesidades de acuerdo a percepciones. Investigación descriptiva de corte transversal, la muestra fue de 97 enfermeras que laboran en el hospital. Los resultados señalan que la satisfacción laboral está en 56% en hombres y 50% en mujeres, en los factores intrínsecos se encontró 54% satisfacción, 25% insatisfacción y 21 % indiferentes, en los factores extrínsecos se encontró que 48% satisfacción, 28% insatisfacción y 24% indiferente, así también el 57% sienten insatisfacción en la seguridad laboral. Entonces los factores que han influenciado en los enfermeros para lograr su permanencia en el hospital son, compañerismo, trabajo en equipo y para mejorar su satisfacción es importante reforma política de cambio de turnos, infraestructura, insumos, entre otros.

García, Martínez y Rivera (2016), realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México”. Tuvo el objetivo de determinar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue del grupo “a” 59 profesionales de enfermería, del grupo “b” 149

profesionales de enfermería. De acuerdo a los resultados en grado de satisfacción en las instituciones fue la siguiente, 5% presento satisfacción mala, el 25% satisfacción alta y el 70% se encuentran satisfechas. Por lo tanto, el factor que presenta mayor porcentaje es la satisfacción del trabajo con un nivel aceptable; el factor con menor porcentaje fue el Apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. Con respecto a la satisfacción extrínseca, el factor que obtuvo un porcentaje menor fue Remuneración.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Marcelo (2018), Realizo una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura”. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril del 2018. La investigación de tipo descriptivo, prospectivo y observacional, se utilizó un instrumento tipo Likert y una ficha de recolección de datos sociodemográficos. (94 %) sexo femenino, (88%) nivel de satisfacción bajo, con referente a sus dimensiones, la condición física fue baja (92%), beneficios laborales fue baja (92%), relaciones personales resultado media (71%), políticas administrativas fue baja (100%), la dimensión desarrollo personal se encontró alta (100%), desempeño de tareas fue media (52%), en la dimensión autoridad se determinó como baja (63%). Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería fue baja, esto es muy preocupante ya que puede ser un indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulos y solo por cumplir rutinas.

Muñarte y Perez (2018), Realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega EsSalud, Callao”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y motivación de los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización. La investigación fue de descriptivo correlaciona, transversal de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Resultados: el 45% tiene satisfacción laboral media, el 30% satisfacción laboral baja y el 25% satisfacción alta. En la motivación se encontró, el 20% presento motivación alta, el 35% presento motivación baja, el 45% presento motivación media. En la correlación de la motivación y satisfacción ($p=0.043$),

bienestar laboral ($p=0.003$), relaciones interpersonales ($p=0.000$). En conclusión, si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización.

Cárdenas, De los Ríos y Gerónimo (2016), realizaron una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima”. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales del servicio de emergencia. Estudio de corte transversal, descriptivo, cuantitativo, la población estuvo conformada por 32 profesionales de enfermería. En los resultados se puede apreciar que el 13% presentó satisfacción baja, el 60,9% presentó satisfacción medio y 26% presentó satisfacción alto. En sus dimensiones se obtuvo, en los factores extrínsecos el 13% tiene satisfacción bajo, el 56,6% satisfacción medio y el 30,5% tiene satisfacción alto, en los factores intrínsecos el 17,3% satisfacción baja, el 47,8% satisfacción medio y el 34,9% satisfacción alta. Se concluye que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que se desempeñan en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Kaelin, es medio con el 60,9%, así mismo las dimensiones extrínsecas e intrínsecas presentaron desempeño medio con el 56,6% y el 57,8%, respectivamente.

Blanco (2015). Realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima”, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza. Metodología: descriptivo- correlacional, no experimental, la población estuvo conformada por 54 profesionales de enfermería, se empleó el cuestionario de Meliá y Peiró para determinar la satisfacción laboral. Resultados: la satisfacción del profesional de enfermería de servicio de neonatología, el (37%) nivel bajo y el (63%) nivel medio, en el nivel de clima organizacional se encontró que el (44%) nivel inadecuado y el (56%) nivel regular. En la correlación de las variables se encontró el valor de significancia de 0,000 corroborándose la existencia de correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, dicha relación es directa y moderada según $Rho = 0,578$. En conclusión, si existe relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza, siendo dicha relación moderada y directa.

2.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.2.1 Satisfacción Laboral

Para Palma (2005), satisfacción laboral es como una distribución relativamente estable hacia el trabajo, basándose en creencias y valores que se desarrollan a partir de su experiencia ocupacional. Así mismo se relacionan con el ambiente de trabajo donde se desarrolla, relacionándose directamente con el desempeño. “Un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

Según Alba, et al. (2008) la satisfacción laboral es la actividad con la cual la persona tiene la oportunidad para demostrar sus habilidades de manera que generen un desafío y de ese modo sientan interés en conseguir resultados favorables, es necesario que el personal se sienta cómodo con los beneficios a sus necesidades básicas y reconocimiento de sus esfuerzos que la organización les proporciona. Por otro lado, Robbins y Judge (1999) afirman que la satisfacción no solo se considera como el resultado laboral que obtiene el profesional después realizado su trabajo, si no, que es importante considerar que los profesionales no solo laboran por la necesidad remunerativa sino por desarrollar y poner en práctica sus necesidades sociales, psicológicas y sobre todo poner en práctica sus conocimientos para obtener un buen desempeño laboral y por ende lograr la satisfacción laboral, Castellanos (2012) complementa esta idea, define la satisfacción laboral como el resultado de actitudes que tiene el trabajador hacia su entorno laboral, de modo que el conjunto de actitudes determinan la actitud que este pueda adoptar en el trabajo ya sea positiva o negativa.

La satisfacción laboral es importante dentro del área de la salud, ya que a través de su evaluación y análisis se pueden determinar algunos factores que inciden en el bienestar y desempeño del profesional dentro de su entorno laboral, el cual puede determinar la satisfacción e insatisfacción. El profesional de enfermería forma parte del equipo de salud por la cual es importante sentirse motivado para tener una mejor participación en el cuidado del paciente y mejorar su desempeño laboral, así mismo las instituciones que brindan servicios de salud deben fomentar las condiciones adecuadas para que sus trabajadores se encuentren satisfechos. (Bergeron, 1983).

2.2.2 Factores de satisfacción laboral

Herzberg (1986), recomienda que dentro de los factores de satisfacción laboral es importante resaltar factores extrínsecos e intrínsecos.

Factores higiénicos o factores extrínsecos están estrechamente ligada con la no satisfacción; son los factores que se encuentran dentro del entorno del trabajador de manera que las condiciones de este son las mismas condiciones dadas por la empresa. Los factores involucrados son: beneficios sociales, la remuneración, las condiciones extrínsecas e intrínsecas del trabajo, normas y reglas de la empresa, clima laboral, etc. Con respecto a los factores de higiene, son básicamente para la prevención de insatisfacción.

Tabla 1. Teoría Bifactorial de Herzberg.

	Su efecto puede afectar la satisfacción		Función preventiva de la insatisfacción
Factores motivadores	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal que se genera en el puesto de trabajo. • Reconocimiento por el desempeño • Trascendencia de la tarea • Oportunidades de crecimiento y desarrollo 	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Relaciones interpersonales • Condiciones físicas del trabajo • Remuneraciones • Prestaciones • Seguridad en el trabajo • Políticas y prácticas administrativas

(Herzberg, 1959)

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Están vinculados con el sentirse satisfecho con el puesto de trabajo que ocupan y con las actividades que desempeñan, las que son controladas por el propio trabajador. Dichos factores tienen relación con el desarrollo individual, la autorrealización y la responsabilidad; el resultado de estos factores es más profundo y permanente, cuanto más óptima sea, la satisfacción aumentará, si es lo contrario producirá insatisfacción en el trabajo.

Herzberg citado por Zaldúa (2018), considera que los dos factores fusionados generan satisfacción, tales capacidades estarán establecida por las diferentes características especiales de cada uno de los trabajadores, como: sexo, edad, estado civil, nivel de preparación académica, entre

otros; ya que la percepción del mínimo cumplimiento de los factores higiénicos y motivacionales diferirá del tipo de trabajador.

La teoría bifactorial de Herzberg no solo analiza en forma general las causas de los niveles de satisfacción, considera las dimensiones y determinantes cuyos indicadores son muchos más sensitivos a los cambios introducidos en la organización en lugar de un análisis generalizado, mantienen una aproximación multidimensional (Simón, 2012).

2.2.3 Dimensiones de satisfacción laboral

Locke (1976), fue uno de los primeros autores en identificar diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, enfatizando la importancia del fenómeno de percepción, en relación a las expectativas individuales y las recompensas obtenidas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. clasificándolas:

Satisfacción en el trabajo: Oportunidades de aprendizaje, cantidad de trabajo, variedad de trabajo, los posibles éxitos en el trabajo.

Satisfacción con las promociones: Oportunidades de formación y las bases de las que se produce la promoción.

Satisfacción con el sueldo: Valoración del sueldo, método de distribución.

Satisfacción de reconocimiento: Los elogios recibidos por realizar un buen trabajo, así como la recepción de críticas y tener una autopercepción de su desempeño.

Satisfacción de las condiciones de trabajo: Los descansos, los horarios, etc.

Satisfacción con los compañeros: El apoyo brindado por los mismos, la buena comunicación, la competencia entre los mismos.

Satisfacción con la supervisión: Habilidades técnicas de relaciones humanas y administrativas, la manera de supervisión, etc.

Satisfacción con la compañía y la dirección: La organización de políticas acerca de los beneficios y salarios

2.2.4 Satisfacción laboral y Motivación en el personal de salud.

Proviene del término latín Motus (movido) y del término Motio (movimiento). Pila, (2012) menciona que es una acción abstracta la cual impulsa al ser humano a la realización de ciertas acciones, logrando desarrollarlas en su totalidad, cumpliendo así los objetivos planteados.

La motivación es de suma importancia pues mediante esta podemos reconocer las razones por la cual los individuos actúan de una forma determinada y que es conceptualizada como el estado interno del individuo la cual provoca una conducta o acción, disposición, impulso. Sin embargo, para Palmero (2005) y Blum y Russ (1942) la capacitación es la fuerza interna que impulsa a una persona a tener una conducta determinada.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) manifiestan que la motivación es la fuerza que activa al individuo a iniciar y orientar su conducta y que está relacionado con características externas.

2.2.5 Teoría de satisfacción laboral.

Algunas de las teorías más relevantes y utilizadas para diferentes estudios son:

- Teoría de las necesidades de Maslow (1987).

Formulada por Maslow, esta teoría defiende que, si bien todas las personas quieren siempre conseguir cosas, el deseo respecto de cada una de ellas varía en cada momento, y siempre haya alguna que se desea con especial intensidad.

Según Maslow, los individuos tratan de satisfacer cinco clases de necesidades, que se articulan en importancia jerárquica creciente ascendente:

Fisiológicas: Refiriéndose a la alimentación, vivienda, necesidad de protección, llamados también necesidades biológicas en las cuales exigen satisfacción clínica para garantizar su supervivencia.

Seguridad: se refiere a la protección contra toda amenaza ya sean reales o potenciales y a su vez están estrechamente relacionados con la supervivencia del individuo.

Sociales: Están relacionados con las amistades, con la confraternidad, la participación social, el afecto y cariño expresado así otro ser, es compartir la vida individual con otras personas.

Estima: es la autoestima de la persona, el amor propio que se siente y se tiene, la autoconfianza, la auto seguridad.

Autorrealización: es el rango más elevado del ser humano que se realiza mediante el desarrollo de capacidades y aptitudes.

- Teoría ERC de Alderfer

Alderfer revisó la teoría sobre las necesidades de Maslow con el fin de proponer tres grandes niveles de necesidades:

Necesidad de existencia: son los elementos básicos para la supervivencia y preservación del individuo.

Necesidad de relación: al deseo de forjar vínculos personales con otros individuos.

Necesidad de crecimiento: que va de la mano con las necesidades sociales y de crecimiento personal. (Arbaiza 2010).

- Teoría X/Y de McGregor

McGregor clasifico dos formas diferentes de ver a los seres humanos:

Proyección negativa o teoría X: esta teoría contiene tres supuestos, una de ellas que a los individuos les disgusta la ocupación y por tanto deben ser obligados hacerlo para lograr las metas propuestas por la empresa, a los colaboradores les gusta ser dirigidos para evitar las responsabilidades y por último a las personas les desagrada el trabajo y lo evitan según sea posible.

Proyección positiva o teoría Y: esta teoría contienen seis supuestos, la primera que los trabajadores toman sus actividades con actitud positiva o lo realizan por diversión, el segundo a través de la clasificación de género el individuo independientemente de ello ejercerán un mejor autocontrol y autodirección si solo existe el compromiso, tercero solo si la recompensas dado por la organización es proporcional

el compromiso será real, cuarto, las comodidades físicas serán claves para la aceptación de responsabilidades por parte del individuo, quinto punto; el nivel de imaginación y de creatividad será fundamental para la resolución de problemas en caso presentarse, y por último se aumentarán las responsabilidades a medida de sus potenciales. (Arbaiza 2010).

2.2.6 Concepto de capacitación.

Es un proceso que busca la mejora del desempeño no solo el laboral, sino también en la vida personal y en futuras responsabilidades de cada trabajador (Mondy y Noe, 2005), a través del desarrollo de nuevos y actualizados conocimientos y/o habilidades, que a su vez son actividades de enseñanza-aprendizaje y que estén estrictamente enfocadas o relacionadas con el perfil del puesto del servidor y/o a los objetivos estratégicos de la organización. Dichas acciones podrían ser: cursos, talleres, diplomados o programas de especialización, conferencias, etc. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2015). Así mismo, Chiavenato (2011) refuerza esta definición, asegurando que la capacitación es aquel proceso educativo de corto plazo, de una manera sistemática y organizada en donde los trabajadores adquieren conocimientos específicos relativos a su trabajo, así como el desarrollo de habilidad y competencias.

Para Pinto (2004) la capacitación forma parte de la educación y de la formación integral del individuo, pues involucra un aprendizaje obteniendo como resultado de un cambio en la conducta de la persona; o en modificación de dichas actitudes (Ayala, 2004), por tanto, los cambios generados deben ser producto de las necesidades diagnosticadas en una organización.

Por lo que la decisión de dichas capacitaciones definitivamente es la responsabilidad de los gerentes o jefes inmediatos, es decir, ellos deben decidir el tipo de capacitación que necesitan los empleados, cuando lo requieran y la manera en como esta es ejecutada (Robbins, 2005).

2.2.7 Necesidades de capacitación.

Siliceo (2006) determina que las necesidades de capacitación es un tema complejo, además que una empresa debe satisfacer, prevenir y adelantarse a cubrir sus necesidades precisando los siguientes: Necesidades presentes y de corto plazo y necesidades a mediano y largo plazo, es la primera fase del proceso el cual debe ajustarse al fenómeno de la educación

dentro de una empresa. La capacitación tiene dos razones de ser, satisfacer las necesidades presentes de la empresa y otra prevenir las necesidades futuras con conocimientos y actitudes, de esta manera la empresa podrá garantizar el desarrollo humano. El autor clasifico las necesidades de capacitación:

- Necesidades que tiene un individuo.
- Necesidades que tiene un grupo.
- Necesidades que requieren soluciones inmediatas.
- Necesidades que demandan soluciones futuras.
- Necesidades que piden actividades informales de entrenamiento.
- Necesidades que piden actividades formales de entrenamiento.
- Necesidades que exigen instrucción “sobre la marcha”.
- Necesidades que precisan instrucciones fuera del trabajo.
- Necesidades que la compañía puede resolver por sí misma.
- Necesidades que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externo.
- Necesidades que un individuo puede resolver en grupo.
- Necesidades que un individuo necesita resolver por sí solo

2.2.8 Dimensiones de la capacitación.

Valenzuela, Buentello y Gómez (2017) afirman que existen cuatro dimensiones para evaluar la necesidad de capacitación y de estas se dividen subdimensiones que a su vez cuestionan la importancia de la capacitación a una empresa.

Administración y visión del negocio: En cuanto a esta primera dimensión, los trabajadores que son parte de una organización deben saber conocer y empaparse de todos los objetivos, metas y planes detalladamente, aún más, identificarse con la institución y sentirse parte de ella. Así mismo, deben tener conocimiento sobre la conformación, en otras palabras, como es que la institución está organizada, organigrama, la misión y visión, también las responsabilidades, deberes, competencias y habilidades de cada puesto. Además, conocimiento sobre las diferentes políticas y toma de decisiones, y el tipo de liderazgo de la organización busca.

Servicio: Esta dimensión hace referencia a la calidad de atención, en este caso, el cuidado de calidad de parte los profesionales de enfermería a los pacientes, si los parámetros de calidad están bien definidos, si se realiza acciones concretas para corregir o prevenir diferentes males, si los conocimientos científicos son actuales para poder, según los diagnósticos de enfermería, realizar los mejores cuidados y así tener resultados que evidencien el nivel de calidad.

Gestión de personal: Uno de los puntos más importantes de esta dimensión es el conocimiento sobre el clima laboral, lo que conlleva el sistema de los turnos, el pago correspondiente y a tiempo, de igual manera conocimientos sobre los seguros de salud que ofrece la organización, en otras palabras, la cultura de seguridad, porque no solo basta con el cuidado directo de la empresa, sino que también cada trabajador y un buen trato es un pilar fundamental. Es necesario que los trabajadores conozcan sus derechos dentro y fuera de alguna institución.

Entrenamiento y capacitación: Esta dimensión tiene que ver con lo enterado y lo animado que el trabajador se encuentra por seguir capacitándose, y que si hay un programa de capacitación estén enterados, y que los temas de capacitación sean temas relevantes, acorde a sus funciones y necesidades, y así mismo saber autoanalizarse y ver las oportunidades de mejora no solo para el mismo, también de una manera global, como institución.

2.2.9 Tipo de capacitación.

Virtual: En el curso virtual que ofrece Sena (2015) señala que en el área de capacitación empresarial es necesario abarcar un gran campo de conocimiento que se ajustaran a las necesidades de las organizaciones, que esta a su vez permitirá que el colaborador esté capacitado de manera fácil y sencilla sin tener que descuidar sus actividades laborales.

Presencial: Para Barrios (2012) este tipo de programas de capacitación deben establecer estrategias que garanticen la capacitación del personal teniendo en cuenta los perfiles de los cargos para poder determinar cuáles son los que requieren procesos permanentes de capacitación, pues para determinarlo se deben realizar estudios a los perfiles del cargo.

Interna: El contar con capacitaciones de manera interna genera destrezas y habilidades por parte del personal, pues estas capacitaciones tendrían un diseño particular sobre las necesidades de la empresa, no obstante, esto tienen un doble propósito, por una parte, la

disminución de los costos que se asocian a la formación y entrenamiento del personal y por otro lado, aprovechar los conocimientos de su personal sobre todo de aquellos que conocen a fondo sobre los procesos. (Diez y Abreu 2009)

Externa: Está enfocada principalmente a los niveles de jerarquía entre los cuales son supervisores, gerentes u otros, pues requieren conocimientos sobre temas específicos, sin embargo, este tipo de capacitación se puede implementar en otras áreas, por otro lado, esta modalidad de capacitación es probablemente la más costosa de todas, pero a su vez la más sencilla de realizar pues solo se realiza en un día. (Diez y Abreu 2009)

2.2.10 Componentes de la capacitación.

Según Robbins y Judge (2017) son los siguientes:

Habilidades básicas: en un instrumento aplicado a 400 profesionales de recursos humanos dio como resultado que un 40% de los empleadores consideran que los bachilleres egresados carecen de habilidades básicas de comprensión lectora, matemáticas y escritura, la necesidad de esas habilidades básicas se ha incrementado considerablemente, fomentando así una brecha entre las habilidades que solicitan los empleadores y las que están disponibles en el ámbito laboral.

Habilidades técnicas: tiene como finalidad la mejora y ampliación de habilidades técnicas del empleado por medio de nuevas estrategias de gestión y la tecnología de información. A medida se diseñan las estructuras se amplían el uso de equipos y eliminan las barreras tradicionales entre las áreas, ampliando sus conocimientos acerca de la forma en la que las organizaciones opera

Habilidades para resolver problemas: la capacitación es una forma de solución de problemas que se le brinda a los colaboradores en el cual incluyen actividades del razonamiento y la capacidad de gestionar alternativas de solución ante posibles problemas a futuro.

Habilidades interpersonales: es la capacidad del trabajador de desempeñarse y desenvolverse ante sus compañeros y ante sus superiores, pues la capacitación para ellos es indispensable ya que les permitirá mejorar sus capacidades y habilidades interpersonales dentro y fuera del ámbito laboral.

2.3 Definición de términos básicos.

Satisfacción laboral: Son los sentimientos que el trabajador genera al realizar su actividad laboral, dichos sentimientos se forjan por causa internas o externas que el trabajador desarrolla en el trabajo.

Capacitación: Es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de la enfermera en una función laboral o conjunto de ellas

Necesidad: Impulso humano o motivación dirigido a satisfacer una carencia entre un estado deseado de la persona y el estado real; de esta evaluación surge un estado motivacional

Motivación: Voluntad y al interés, en otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

2.4.2 Hipótesis específica

Ha: La satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo es adecuada.

Ho: La satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo es inadecuada.

Ha: Las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, es alta.

Ho: Las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, es alta.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Ho: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

2.5 Variables

Variable 1: Satisfacción Laboral.

Variable 2: Necesidad de Capacitación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque y diseño de investigación

El presente estudio de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, para lo cual se empleó instrumentos de recolección de datos cuyo análisis permitió probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, pues se describieron los comportamientos de las variables de estudio tal y como se observan en la realidad y se establecieron las correlaciones entre ellas. La información se recogió en un solo momento haciendo un corte en el tiempo y por única vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se siguió un diseño no experimental, debido a que las variables son categóricas y no sufrirán ninguna alteración o modificación, además es observable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Población y muestra de estudio

La población de esta investigación estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología Hospital 2 de mayo.

Se aplicó el muestreo no probabilístico, a juicio de la investigadora por la accesibilidad y actitud de colaboración de parte de los profesionales de enfermería.

3.2.1 Criterios de Inclusión

- Personal de enfermería que voluntariamente desee participar de la investigación.
- Personal de enfermería que se encuentre en el hospital laborando por más de 1 mes.
- Personal de enfermería asistenciales.

3.2.2 Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que se encuentre con permiso, vacaciones o licencia.
- Personal de enfermería que tenga cargos administrativos.

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizaron los siguientes instrumentos de medición: para medir la satisfacción y las necesidades de capacitación de las enfermeras, que amplía a continuación

3.3.1. Instrumento para medir Satisfacción Laboral

El instrumento de satisfacción laboral, que se aplicó en la investigación, fue creado originalmente por Warr, Cook y Wall (1979), Zaldúa (2018) quienes realizaron ajustes con el objetivo de utilizarlo en su investigación “Factores de influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí”, dando como resultado del Alfa Cronbach: 0.8 lo cual según el criterio de la evaluación es bueno.

El instrumento evalúa mediante la escala Likert, dos dimensiones: La primera está referida a la satisfacción intrínseca, que comprende los ítems: 4,12,6,10,2,8,14, y la segunda, satisfacción extrínseca que comprende los ítems: 13,7,1,3,5,9,11,15.

En total el instrumento consta de 15 ítems los mismos que serán respondidos en una escala del 1 al 3 donde:

Totalmente satisfecho=5

Muy satisfecho =4

Moderadamente satisfecho=3

Poco satisfecho =2

No satisfecho=1

3.3.2. Instrumento para medir Necesidades de Capacitación.

El instrumento de satisfacción laboral, que se aplicó en la investigación, fue elaborado Valenzuela et al. (2017) para su investigación “Elaboración de un programa de capacitación

basado en una detección de necesidades”, dando como resultado del Alfa Cronbach: .845, lo cual según el criterio de la evaluación es confiable.

El instrumento tipo escala Likert, evalúa cuatro dimensiones: La primera está referida a la administración y visión del negocio que comprende los ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19. La segunda, la dimensión servicio que comprende los ítems: 20,21,22,23,24,25,26,27. La tercera referida a la gestión de personal, teniendo ítems: 28,29,30,31,32,33,34,35. Por último la cuarta dimensión; entrenamiento y capacitación, que comprende lo ítems: 36,37,38,39,40.

En total el instrumento consta de 40 ítems, con cinco respuestas cada ítem, en una escala del 1 al 5 donde:

Siempre=5

Casi siempre =4

A veces= 3

Casi nunca= 2

Nunca=1

3.4 Descripción de Procedimiento de recolección de datos y análisis

Previo a la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización de las autoridades respectivas del Hospital dos de Mayo.

Una vez obtenida la autorización, la investigadora procedió a realizar las coordinaciones con la jefa de Enfermeras para poder realizar la recolección de datos en las enfermeras del Servicio de Neonatología. Los instrumentos se aplicaron a la muestra del estudio, comprendida por 50 profesionales de enfermería, elegidos según criterios de inclusión y exclusión.

Se orientó de antemano a los profesionales de enfermería quienes participaron voluntariamente, y firmaron el formato de consentimiento, antes realizar las encuestas.

Se respetó el anonimato en el llenado de las encuestas y se despeja las dudas durante la aplicación del instrumento.

Los datos obtenidos mediante las encuestas pasaron por un proceso de preparación, el cual incluyó la codificación, limpieza e inserción en una base de datos mediante el paquete estadístico

SPSS, versión 21.0 para Windows y para correlacionar las variables se utilizó la prueba estadística Tau b de Kendall, tomando en cuenta los resultados de la distribución de datos de la muestra.

El objetivo del procesamiento de la información fue generar datos agrupados y ordenados para facilitar a la investigadora el análisis de la información según el objetivo, o la hipótesis de investigación y llegar a los resultados de la investigación. Los datos fueron procesados, analizados e interpretados.

3.5 Lugar de ejecución

La investigación se realizó en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, Perú, En el primer piso se encuentran los tópicos para suturas, curaciones de pacientes heridos de emergencia, servicios de shock trauma, medicina general, servicio de traumatología y rayos X. En el segundo piso se ubican los servicios de neurocirugía, laboratorio y oficinas; el tercer piso brinda servicios de traumatología, sala de operaciones, cuidados intensivos, cuidados intermedios; en el cuarto piso se presta servicios de hospitalización para pacientes de cirugía abdominal; en el quinto piso se ubican los servicios de medicina general.

En el servicio de cirugía abdominal y apendicectomía atiende aproximadamente 250 pacientes mensualmente.

Cabe indicar que en este importante centro hospitalario de la ciudad de Lima, laboran 164 licenciadas en enfermería.

Esta institución de salud tiene como misión “Contribuir a mejorar la salud de la población, atendiéndola en situaciones de emergencia y urgencia en forma oportuna, con equidad, calidad, calidez, eficiencia, eficacia y desarrollando la docencia en salud”.

Asimismo, la declaración de visión contempla: “Ser líder del sistema de atención de emergencias y urgencias a nivel nacional promoviendo la docencia e investigación, empleando tecnología de punta, innovadora y comprometida”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Resultados

Los datos Obtenidos en la investigación se presentan en tablas y gráficos a continuación:

Tabla 2. Datos generales de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 30 a 37 años	16	32,0
	De 38 a 45 años	9	18,0
	De 46 a 53 años	16	32,0
	De 54 años a más	9	18,0
Sexo	Femenino	50	100
Tiempo de servicio	De 2 a 9 años	16	32,0
	De 10 a 17 años	16	32,0
	De 18 a 25 años	12	24,0
	De 26 años a más	6	12,0

La tabla 2 Presenta los datos generales. Se observa que el 50,0% de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, tienen entre 30 y 45 años de edad, el 100,0% son de sexo femenino y se resalta también que el 36,0% tienen más de 18 años de actividad laboral.

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	46	92,0	92,0
Medio	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Cabe indicar que el 92% del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo tienen un nivel bajo de satisfacción laboral y un 8% se encuentran en un nivel medio (tabla 3).

Tabla 4. Nivel de necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	36	72,0	72,0
Medio	10	20,0	92,0
Bajo	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Respecto a los niveles de necesidades de capacitación se encontró que la mayor cantidad de personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo representado por un 72% tienen una alta necesidad de capacitación y el 20,0% se encuentran en un nivel medio. Solo el 8,0% de las enfermeras (4) presentaron un nivel bajo de necesidad de capacitación (tabla 4).

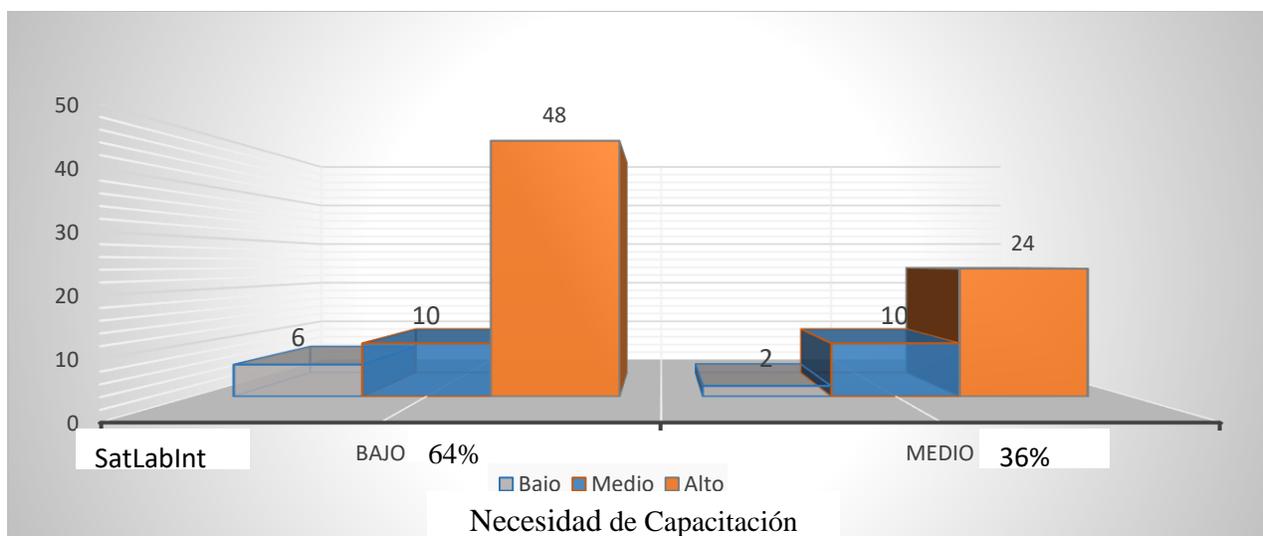


Figura 1. Relación entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

La figura 1 muestra la relación entre la satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en el personal de enfermería Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, un 64% de enfermeras presentaron un bajo nivel de satisfacción intrínseca de los cuales el 48% presentó un nivel alto de necesidades de capacitación, 10% un nivel medio y 6% nivel bajo. Asimismo, el 36% del personal de enfermería presentaron un nivel medio de satisfacción laboral intrínseca de los cuales 24% mostraron nivel alto de necesidad de capacitación, el 10% nivel medio y el 2% nivel bajo.

Tabla 5. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Tau_b de Kendall	Necesidades de capacitación	Satisfacción laboral intrínseca
Coefficiente de correlación	1,000	,105
Sig. (bilateral)	.	0,041
N	50	50

La tabla 5 muestra la relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral intrínseca en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de

Mayo, Lima, 2020, asimismo en la tabla 5 se observa que la significancia de correlación de Tau b de Kendall fue de $0,041 < 0,05$ por lo que se determina que existe asociación entre esta dimensión y las necesidades de capacitación.

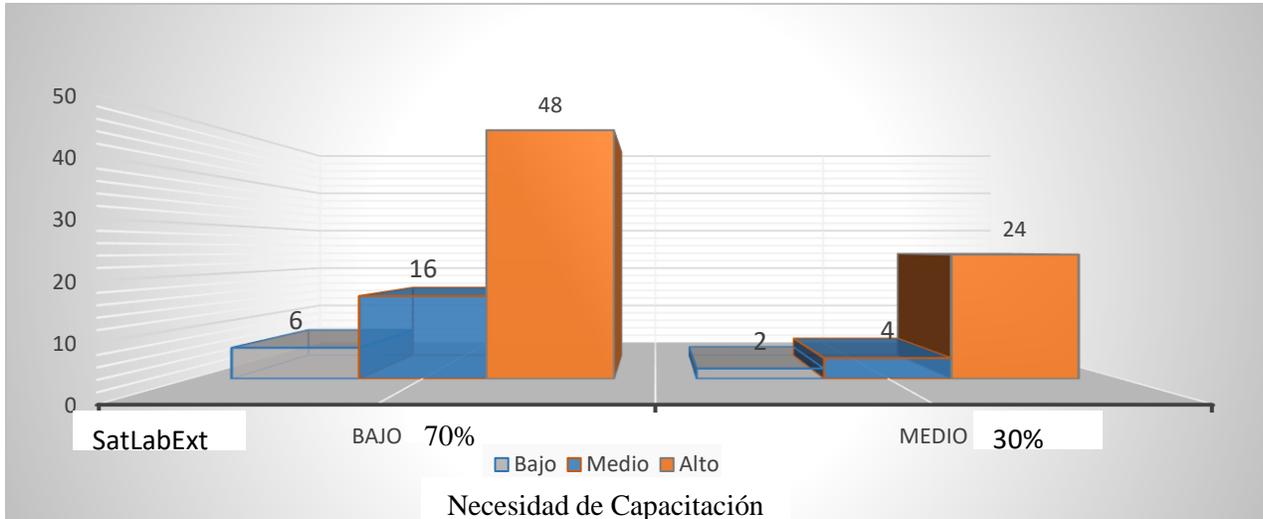


Figura 2. Relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

La figura 2 muestra que el 48.0% del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo presenta un nivel bajo de satisfacción laboral extrínseca y a la vez un nivel alto de necesidad de capacitación. También se puede observar que el 30% del personal de enfermería se encuentra en un nivel medio de satisfacción laboral extrínseca de los cuales el 24% tienen alta necesidad de capacitación, el 4% se encuentran en nivel medio y el 2% en nivel bajo.

Tabla 6. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Tau_b de Kendall	Necesidades de capacitación	Satisfacción laboral extrínseca
Coefficiente de correlación	1,033	,143
Sig. (bilateral)	.	0,440
N	50	50

La tabla 6 muestra la relación entre las necesidades de capacitación y la satisfacción laboral extrínseca en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020, donde se observa que la significancia de correlación de Tau b de Kendall fue de $0,440 > 0,05$ por lo que se determina que no existe asociación entre esta dimensión y las necesidades de capacitación.

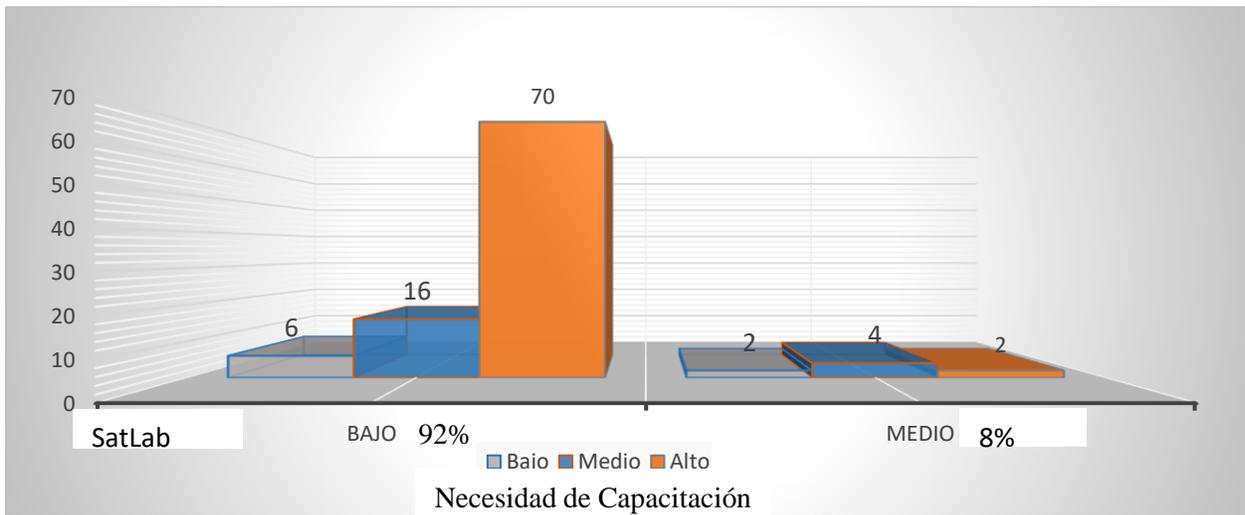


Figura 3. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

En general, referente al análisis estadístico de la relación entre la satisfacción laboral con las necesidades de capacitación en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, la figura 3, revela que el 92% de los participantes presentaron un nivel bajo de satisfacción laboral de los cuales 70% presentan una necesidad alta de capacitación, 16% un nivel medio y 6% un nivel bajo. También se aprecia que el 8% del personal de enfermería presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, donde el 2% se encuentra en un nivel alto de necesidad de capacitación y el 4% en un nivel medio.

Tabla 7. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.

Tau_b de Kendall	Necesidades de capacitación	Satisfacción laboral
Coefficiente de correlación	1,006	,156
Sig. (bilateral)	.	0,076
N	50	50

Respecto de la correlación de Tau b de Kendall, la tabla 7 muestra que el nivel de significancia fue de $0,076 > 0,05$ por lo que se determina que no existe vínculo entre la satisfacción laboral y la necesidad de capacitación.

4.2. Análisis y discusión de resultados

Para el análisis y discusión se realizó la revisión de trabajos relacionados para comparar los resultados y, se realizó la búsqueda bibliográfica complementaria para dar soporte a los hallazgos.

Referente a los datos generales (tabla 2), se resalta que en el servicio de neonatología la totalidad de profesionales de enfermería son de sexo femenino, este hecho se puede deducir debido a que históricamente se ha evidenciado que la profesión de enfermería ha sido predominantemente conformada por mujeres puesto que, el acto de cuidar en las diversas sociedades y culturas por su naturaleza y evolución, también se han asociado al género femenino. Al respecto se puede mencionar que la influencia del género en la profesión de enfermería propició en el tiempo un limitado reconocimiento social de la misma, al estar solo relacionado simbólicamente a los cuidados como cualidades intrínsecamente femeninas (Arrollo, Lancharro, Romero y Morillo, 2011), esto fue permitido debido a algunos hechos, como por ejemplo por muchos años no se permitió a los hombres realizar estudios de enfermería, existiendo aún prejuicios relacionados con ser hombre y enfermero. Esta concepción y visión está cambiando poco a poco, pero aún se mantienen vigentes en áreas donde el cuidado puede tener una mayor configuración maternalista como es el caso de los servicios de neonatología (Hernandez, Zequeira y Miranda, 2010). En

cuanto a la edad de las enfermeras se encontró que, todas son mayores de 30 años y un grupo importante (50%) reportó tener de 46 a más años de edad. Asimismo, un 68% presentan de 10 a más de 26 años de experiencia profesional. Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) ponen de manifiesto que estas variables están significativamente relacionadas a la satisfacción laboral, afirmando que mientras más años de experiencia profesional tiene una persona tendría una alta satisfacción laboral comparado con las profesionales jóvenes y de menor experiencia.

En respuesta al primer objetivo de investigación específico que plantea determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Dos de Mayo los resultados en la tabla 3, muestran que la mayoría (92%) presenta un nivel bajo de satisfacción, lo que no guarda relación con lo ya mencionado anteriormente. Estudios de Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) consideran que por ser profesionales con mayor experiencia y edad su satisfacción debería mostrarse de manera más favorable. Sin embargo, nuestros resultados coinciden con los reportados por Valladares (2017) quien en un estudio realizado en un hospital de nivel III de Lima, encontró que la mayoría de las enfermeras (53.7%) presentaron satisfacción laboral baja. Es indispensable trabajar en la identificación de los factores específicos de insatisfacción para la programación de intervenciones conjuntas con el área de recursos humanos considerando que, la satisfacción en las enfermeras es uno de los aspectos más importantes de la calidad de vida laboral de las mismas, por su impacto tanto en la calidad de la atención y los cuidados ofrecidos y en la relación profesional con el paciente, como en su bienestar, más aun cuando se trata de un servicio donde se atiende a pacientes totalmente vulnerables como los recién nacidos (Nava, Brito, Contreras y Patlan, 2019).

El segundo objetivo de investigación, descubrir el nivel de necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020. En la Tabla 4, se muestran los resultados que revelan que el mayor porcentaje 72% de las enfermeras percibieron un nivel alto de necesidad de permanente capacitación lo cual puede ser natural en profesiones de las ciencias de la salud, tal como lo sostiene Peña (2019) al referir que ningún proceso de formación profesional del ámbito universitario proporciona todos los conocimientos y habilidades que un enfermero necesita saber para ejercer su carrera de manera competente en el tiempo, ya que los conocimientos y avances científicos enfrentan cambios y se amplían de manera permanentes. Es por eso que la enfermera debe estar en constante capacitación

para estar actualizada, más aun si se trata de especialidades de alta complejidad como es el caso de los servicios de neonatología, en consecuencia, esta situación constituye una preocupación permanente de la enfermera pues también es considerado como un imperativo ético y deontológico, tal como se establece en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeros del Perú que, en su artículo 20 establece: “La Enfermera(o) es responsable de su actuación profesional y de mantener vigente su competencia por medio de la capacitación continua acorde con los avances científicos, tecnológicos, culturales” (Colegio de Enfermeros del Peru, 2009, p. 174).

En el estudio permitió realizar la correlación estadística de la sub variable de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación (figura 1), donde se puede observar que un 64% de enfermeras presento un bajo nivel de satisfacción intrínseca de las cuales el 48% presentó un nivel alto de necesidades de capacitación, 10% un nivel medio y 6% nivel bajo. Al mostrar una baja satisfacción intrínseca se puede considerar entonces que las enfermeras no realizan aparentemente sus funciones motivadas para satisfacer necesidades de autorrealización, la curiosidad, no están en busca de la superación de los retos del entorno de manera novedosa o creativa, sino más bien están contribuyendo a una vida laboral rutinaria en el servicio. Asimismo, no sienten que el trabajo sea estimulante y no se están sintiendo reconocidas por la labor que realizan (Hersberg 1923 citado por Carcasi, 2018).

Al encontrar una alta necesidad de capacitación y una baja satisfacción intrínseca se podría interpretar como un clamor y deseo de las enfermeras de hacer bien las cosas mejorando sus competencias y esto les permita sentirse más motivadas para salir de la rutina y realizar actividades más interesantes y novedosas, al no sentirse competentes podría limitarse el deseo e impulso que le brinde además seguridad para realizar mejor sus funciones y mostrar actitudes más positivas con una mayor satisfacción laboral. Esta relación se corrobora cuando se analiza el resultado de correlación de la variable satisfacción intrínseca y la capacitación donde se obtuvo una significancia de correlación de Tau b de Kendall (tabla 5) fue de $0,041 < 0,05$ por lo que se determina que existe asociación entre esta dimensión y las necesidades de capacitación, lo mismo que coincide con los resultados del estudio realizado por Treviño (2016) quien concluye que existe una relación positiva entre las motivaciones intrínsecas y la capacitación.

Respondiendo a otro de los objetivos específicos de investigación que fue establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, en la figura 2, se reporta que un 70% de las enfermeras muestran un nivel bajo satisfacción extrínseca es decir aquella generada por factores como el ambiente laboral, las políticas institucionales, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo (Hersberg 1923 citado por Neyra y Salinas, 2017).

Según Aguirre (2009) existe una variedad de literatura e investigaciones que coinciden en los aspectos extrínsecos considerados como fuentes de insatisfacción laboral de los enfermeros, como son: políticas inadecuadas de capacitación continua que no favorecen el desarrollo profesional y personal, el cansancio por los sistemas de turnos rotativos y por la escasez de recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado o especialización, produciendo finalmente fatiga, inadecuadas relaciones interpersonales y desmoralización entre estos profesionales y por consiguiente, su repercusión en la calidad de los cuidados de salud que demanda y merece la persona sana o enferma quien es el objeto y razón de ser de la labor de la enfermera.

Cabe indicar que del total de enfermeras con nivel bajo de satisfacción extrínseca se evidencia que 48% de estas percibe una alta necesidad de capacitación, sin embargo, en el análisis de correlación, la significancia de Tau b de Kendall fue de $0,440 > 0,05$, por lo que se determina que no existe vínculo entre la satisfacción laboral y la necesidad de capacitación, es decir la baja satisfacción extrínseca es independiente a la alta necesidades de capacitación que muestran las enfermeras, deduciendo que existen otros factores como los descritos anteriormente que podrían estar relacionados directamente con esta insatisfacción.

Finalmente, respecto al objetivo general de investigación de determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería, se encontró que los resultados revelan que ninguna enfermera se ubica con un alto nivel de satisfacción laboral, solo 8% presenta satisfacción media y el 92% reporta una baja satisfacción. Del total de enfermeras con baja satisfacción 70% muestra una alta necesidad de capacitación (figura 3), sin embargo, en el análisis de correlación se reporta como resultado que correlación de Tau b de Kendall, esta fue de $0,076 > 0,05$ (tabla 7) por lo que se determina que no

existe vínculo entre la satisfacción laboral y la necesidad de capacitación, es decir las variables son independientes. En la revisión bibliográfica y de trabajos de investigación no se encontraron estudios para realizar comparaciones con los resultados respectivos.

En general, los resultados revelan la urgente necesidad sentida de las enfermeras respecto a su capacitación entendida esta según Robbins y Judge (2017) como el conjunto de habilidades técnicas, para resolver problemas y habilidades interpersonales que todo profesional de enfermería debe desarrollar para ser competitivo en el mercado laboral. Es decir, las políticas no están favoreciendo al desarrollo permanente de estas habilidades mediante los diferentes métodos y medios disponibles que en la actualidad pueden ser empleados (Virtual o presencial). Además, según Siliceo (2016) debido a que la capacitación tiene propósitos de corto y largo plazo, es necesario que las instituciones tengan un plan de desarrollo para las enfermeras más aun cuando por la complejidad de las áreas o especialidades donde laboran es necesario la constante actualización que a su vez, es también una responsabilidad de la misma profesional de enfermería.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La mayoría de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo presenta un nivel bajo de satisfacción laboral (92%).

Las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo en su mayoría (72%) percibe un nivel alto de necesidades de capacitación.

Existe relación entre la satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo.

No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo.

En general no existe relación entre la satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo.

5.2 Recomendaciones

Según los resultados del estudio y las conclusiones correspondientes se ve conveniente plantear las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Jefatura de Enfermería del Servicio de Neonatología y del Hospital Dos de Mayo, haga las coordinaciones respectivas con la dirección de dicho hospital y la dirección de recursos humanos para la socialización de los resultados de esta investigación, la misma que por su información puede permitir ampliar el conocimiento sobre el comportamiento de las variables de satisfacción laboral y necesidades de capacitación para que, a partir de ello se pueda planificar e implementar estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales y los factores extrínsecos e intrínsecos que repercutirán en una mejora en la satisfacción de las enfermeras. Asimismo, se

recomienda mejorar las políticas de desarrollo del personal enfermero, implementando planes de capacitación según su área de desempeño.

Se recomienda a las mismas instancias que, amplíe estudios similares en otras áreas y servicios de enfermería para identificar la problemática general de la organización y desarrollar propuestas corporativas.

Referencias Bibliográficas

Textos

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Universidad ESAN. Buenos Aires: Cengage Learning.

Ayala, S. (2004). *Proceso del desarrollo de los Recursos Humanos*. 1ª. Edición. Perú: ediciones Ayala.

Bergeron, J. (1983). *Los Aspectos Humanos de la Organización*. San José. Costa Rica: ICAP.

.Blum, M., Russ, J. (1942). *Un estudio de las actitudes de los empleados hacia diversos incentivos*. *Personal*, Vol.19.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México. Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2001). *Administración, teoría proceso y práctica*. Mexico. Edcion MacGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Colegio de enfermeros del Perú. (2009). *Código de ética y Deontología*. Lima, Perú.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos*. 6º Edición. Mexico: Pearson educación.

Gibson, I., D. (2001). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Procesos*. Santiago de Chile: Edt. Mc Graw Hill.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. 2ª ed., Nueva York: John Wiley and Sons.

Herzberg. (1986). *Psicología de la motivación*. 2da Edición Editorial Trillas, México.

Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. *Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos. Chicago: Rand Mc Nally college.

Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality*. New York. 3ª Edición. Harper y Row Publishers.

Mondy, R., W., & Noe, M. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9ª. Edición. México: Pearson Educación, Prentice Hall.

Organización internación de trabajo. (2009). *La visión y las prioridades de la OIT para 2010-2015: haciendo realidad el trabajo decente*. Oficina de Programación y Gestión. Ginebra: OIT.

Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.

Pinto, V. (2004). Plantación Estratégica de Capacitación. “Decálogo de la Capacitación”.

Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional*. 8ª edición. México: Pretince Hall.

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17 Edición. México: Pearson.

Siliceo, A. (2010). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. 4ª. Edición. México: Limusa.

Valenzuela, N., Buentello, C., & Gómez, L. (2017). *Elaboración de un programa de capacitación basado en una detección de necesidades*. 1º Edición. México: Universidad Autónoma de Coahuila.

Revistas

Arroyo, A., Lancharro, I., Romero, R., y Morillo, S. (2011). La Enfermería como rol de género. *Index de Enfermería*, 20(4), 248-251. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000300008>

Duche, A. B., y Galdos, G.L.R. (2019). Job satisfaction and happiness im Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(2),364-373 <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Tesis

Alemán J. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila. Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>

Blanco, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza..* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Buchanan J, Pauline L.M. Lindo, 2012, *realizaron un estudio piloto: “La satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital urbano en el mundo en desarrollo”* (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.

Carcasi, O. (2018). *Motivación Intrínseca, extrínseca Asociado al nivel de Satisfacción Laboral del Personal asistencial de la Red Lampa 2017.* (Tesis de posgrado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.

Cardenas L., De los Rios & Gerónimo K. (3016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente* (Tesis Pregrado) Universidad nacional del Callao, Lima,Perú.

Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, Quito – Ecuador* (Tesis de pregrado) Pontifica Universidad Católica del Ecuador.

Marcelo, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la amistad Perú Corea Santa Rosa II – Piura* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Piura, Perú.

Muñarte, A., y Perez M. (2018). *Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega ESSALUD* (Tesis de Posgrado) Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

- Neira, G. D. R., y Salinas, F. N. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional* (Tesis de Especialidad) Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Pila, J. (2012). *La motivación como estrategias de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio Héroes del Cenepa-Espe de la ciudad de Quito. Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente* (Tesis de Maestría) Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Quimis, R. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Dr. Gustavo Domínguez, en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. (Tesis de maestría) Universidad Regional autónoma de los Andes, Ecuador.
- Simon, G. (2012). *Niveles de satisfacción laboral del personal de salud de Samco Carlos Pellegrini* (Tesis de Posgrado) Instituto de Salud Juan Lazarte, Argentina. Recuperado de [http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simón.p df](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simón.pdf)
- Valladares, R. J. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital nivel III Lima 2017*. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.)
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. (Tesis de Posgrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Webgrafía

- Alba, L., Salcedo, A., Zarate, G y Higuera R. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev Enferm IMSS*. 2008;16(3):155-160. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18958>
- Asociación Médica Mundial. (1996). *Declaración de Helsinki. Recomendaciones para guía de médicos en investigación biomédica en la que participan sujetos humanos.*, Recuperado de: <https://esteve.org/wpcontent/uploads/2018/01/136796.Pdf>

- Barrios, Y. (2012). *La importancia de la capacitación*. Recuperado de: <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-lacapacitacion/>
- Contreras, V., Reynaldos G, Katiuska, & Cardona A, Lisbeth Carolina. (2015). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1) Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=en.
- Diez, J., & Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos. *International Journal of Good Conscience*. 4(2): 97-144. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2097-144.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf)
- García, H., Martínez., G y Rivera, L. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, 26-42. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Hernández, L. L., Zequeira, D. M. y Miranda, A. (2010). La percepción del cuidado en profesionales de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 30-41. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100007&lng=es&tlng=pt..
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46, 53-62. Recuperado de: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
- Nava, M. E., Brito J. F., Contreras M. A., y Patlán, J. (2019). Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México. *Academia Journals*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Brito-Ortiz/publication/333609709_ENTUSIASMO_Y_SATISFACCION_LABORAL_EN_PERSONAL_DE_SALUD_DE_BAJA_CALIFORNIA_MEXICO/links/5cf67cdba6fdcc8475061347/ENTUSIASMO-Y-SATISFACCION-LABORAL-EN-PERSONAL-DE-SALUD-DE-BAJA-CALIFORNIA-MEXICO.pdf
- Palmero, F. (2005). Motivación: conducta y proceso. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 8(20-21), 1-29. Recuperado de: <http://reme.uji.es/articulos/numero20/1-palmero/reme.numero.20.21.motivacion.conducta.y.proceso.pdf>

Peña J. (2019) Importancia de la capacitación continua en el personal de enfermería [Entrada de blog] Recuperado de <https://soyceince.com/2019/06/19 /importancia-de-la-capacitacion-continua-en-el-personal-de-enfermeria/>

SENA (2015). Obtenido de Sistema Nacional de Aprendizaje: Recuperado de: <http://portal.senasofiaplus.edu.co/index.php/component/content/article/513-cursosvirtuales-sena>

Treviño, R. (2016) Relación entre las motivaciones intrínsecas y la capacitación en los docentes de la preparatoria no. 4 de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mexico, *Vinculatégica 2(1)*. Recuperado de <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/3591-3616%20Relacion%20entre%20las%20motivaciones%20intrinsecas%20y%20la%20capacitacion%20en%20los%20docentes%20de%20la%20Preparatoria%20No.%204%20de%20la%20Universidad%20Autonoma%20de%20Nuevo%20Leen.pdf>

UNICEF, (2011). Derechos de los recién nacidos prematuros. Argentina. Recuperado de: http://www.unicef.org/argentina/spanish/Guia_Dcho9.pdf.

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Teoría Bifactorial de Herzberg.	18
Tabla 2. Datos generales de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	32
Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	33
Tabla 4. Nivel de necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	33
Tabla 5. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	34
Tabla 6. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	35
Tabla 7. Tau b de Kendall entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	37
Figura 1. Relación entre el nivel de satisfacción laboral intrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	34
Figura 2. Relación entre el nivel de satisfacción laboral extrínseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	35
Figura 3. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020.	36

ANEXOS
Anexo N°1

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis General Ha: Existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020. Ho: No existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020.</p>	<p>Satisfacción laboral 1. Satisfacción laboral 2. Factores de satisfacción laboral 3. Dimensiones de satisfacción laboral 4. Satisfacción laboral y Motivación en el personal de salud 4. Teorías de satisfacción laboral</p>	<p>Tipo investigación: Cuantitativo descriptivo, correlacional y corte transversal. Diseño: No experimental</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de necesidades de capacitación en los</p>	<p>Objetivos específicos Identificar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020. el nivel de necesidades de capacitación en los profesionales de</p>	<p>satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020. Hipótesis Especificas</p>	<p>Necesidades de Capacitación 1. Concepto de capacitación 2. Necesidades de capacitación 3. Dimensiones de la capacitación 4. Tipos de capacitación 5. Componentes de la capacitación</p>	

<p>profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020?</p>	<p>enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020.</p>	<p>Ha: Existe relación entre el nivel de satisfaccion laboral intrinseca y extrinsecas y las necesidades de capacitación en los</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfaccion laboral intrinseca y extrinseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020?</p>	<p>Descubrir la relación que existe entre el nivel de satisfaccion laboral intrinseca y extrinseca y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020?</p>	<p>profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación entre el nivel de satisfaccion laboral intrinseca y extrinsecas y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo , Lima, 2020.</p>

Anexo N° 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valoración
Satisfacción laboral	Resultado de actitudes que tiene el trabajador hacia su entorno laboral, de modo que el conjunto de actitudes determinara la actitud que este pueda adoptar en el trabajo ya sea positiva o negativa. Castellanos (2012).	Satisfacción laboral. Se midió mediante las respuestas de las enfermeras a los ítems referidos a los factores intrínsecos y extrínsecos	Intrínsecos	Ítems:4,12,6,10,2,8,14.	Totalmente satisfecho=5 Muy satisfecho =4 Moderadamente satisfecho=3	Bajo = 15-35 Medio= 36-56 Alto= 57-75
			Extrínsecos	Ítems: 13,7,1,3,5,9,11,15.	Poco satisfecho =2 No satisfecho=1	
Necesidad de capacitación	Proceso educativo pero que es a de corto plazo, de una manera sistemática y	La necesidad de capacitación, en las enfermera se midió a través de	Administración y visión del negocio	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ,11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.	Siempre=5 Casi siempre =4 A veces= 3 Casi nunca= 2	Alto = 40-93 Medio= 94-147 Bajo= 148-200

organizada en donde los trabajadores adquieren conocimientos especificas relativos a su trabajo, así como el desarrollo de habilidad y competencias. Chiavenato (2011)	las respuestas especificadas en los ítems relacionados con la administración y visión del negocio, servicio, gestión de personal, entrenamiento y capacitación	Nunca=1	
		Servicio	Ítems:20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27.
		Gestión de personal	Ítems:28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.
		Entrenamient o y capacitación	Ítems:36, 37, 38, 39, 40.

Anexo N° 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

I. Introducción

El presente instrumento tiene el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería de esta institución, con el fin de contribuir en la mejora de algunos aspectos en el ambiente de trabajo. La información que brinde será de carácter confidencial y anónimo, por ello se le solicita su cooperación, respondiendo con sinceridad cada pregunta.

II. Instrucciones

A continuación, encontrará una lista de preguntas que deben ser respondidas marcando con una “X” la alternativa correcta según usted crea conveniente. Las opciones de respuesta son:

Totalmente satisfecho (TS)	Muy satisfecho (MS)	Moderadamente satisfecho (MoS)	Poco satisfecho (PS)	No satisfecho (NS)
5	4	3	2	1

III. Datos Generales

a) **Edad:**

b) **Sexo:** Masculino () Femenino ()

c) **Tiempo de servicio en la institución:**

IV. Datos Específicos

Nº	Ítems	TS	MS	MoS	PS	NS
1	Condiciones físicas del trabajo					
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
3	Tus compañeros de trabajo					
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
5	Tu superior inmediato Responsabilidad que se te ha asignado					
6	Responsabilidad que se te ha asignado					
7	Tu salario					
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades					
9	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa					
10	Tus posibilidades de promoción o ascenso					
11	El modo en que tu empresa está gestionada					
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces					
13	Tu horario de trabajo					
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
15	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					

Anexo N° 4

CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Valenzuela et al. (2017)

I. Introducción

El presente instrumento tiene el objetivo de determinar el nivel de necesidad de capacitación de los profesionales de enfermería de esta institución, con el fin de contribuir en la mejora de algunos aspectos en el ambiente de trabajo. La información que brinde será de carácter confidencial y anónimo, por ello se le solicita su cooperación, respondiendo con sinceridad cada pregunta.

II. Instrucciones

A continuación, encontrará una lista de preguntas que deben ser respondidas marcando con una “X” la alternativa correcta según usted crea conveniente. Las opciones de respuesta son:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

III. Datos Generales

a) Edad:

b) Sexo: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicio en la institución:

N°	Ítems	S	CS	AV	CN	N
1	¿Conoce los objetivos y metas generales de la empresa?					
2	¿Conoce los objetivos y metas de su área?					
3	¿Cuenta con planes para lograr objetivos detallados?					

4	¿Participa en la planeación?					
5	¿Conoce el organigrama general de la empresa?					
6	¿Conoce la misión y visión definida y por escrito?					
7	¿La Misión y Visión son conocidas por todo el personal?					
8	¿Conoce la descripción de las habilidades necesarias de su puesto?					
9	¿Están las responsabilidades y deberes claramente asignados?					
10	¿Están determinadas las competencias laborales que se necesitan en cada puesto?					
11	¿Cree usted que cuando fue contratado cumplía con las habilidades que se necesitan en su puesto?					
12	¿La responsabilidad para dirigir, tomar decisiones es aceptada por el personal?					
13	¿Existe un sistema de evaluación de desempeño de las jefaturas y gerente?					
14	¿Tienen los jefes habilidades para establecer comunicación adecuada?					
15	¿El trabajo en equipo es funcional?					
16	¿Tiene conocimiento sobre las políticas y los procedimientos por escrito?					
17	¿Existen indicadores de rendimiento para cada una de las áreas de la empresa?					
18	¿Tiene una metodología en la toma de decisiones?					
19	¿Cuenta con los canales de comunicación adecuados?					
20	¿Conoce las necesidades que usted debe cumplir con su jefe?					
21	¿Si se reciben quejas, toman acciones concretas para corregir y prevenir?					
22	¿Existe un responsable de esta área?					
23	¿Están definidos los parámetros de la calidad para el servicio?					

24	¿Conoce lo parámetros de calidad de su aérea?					
25	¿Usa los equipos tecnológicos médicos con eficientemente?					
26	¿Se actualizan en los avances sobre equipos médicos que son necesarios para su servicio según el mercado?					
27	¿Conoce el funcionamiento de cada equipo tecnológico?					
28	¿Ha evaluado el clima laboral?					
29	¿Conoce sobre la organización de rotación de turnos de personal?					
30	¿Las relaciones recursos humanos-empleado son adecuados?					
31	¿Cuenta con un sistema de pago establecido con criterios claros?					
32	¿Tiene un diseño de evaluación del desempeño?					
33	¿La empresa cuenta con equipo de seguridad?					
34	¿Se fomenta la cultura de seguridad entre los empleados?					
35	¿Su servicio opera en condiciones de orden y limpieza?					
36	¿Están definidas las necesidades de capacitación?					
37	¿Cuenta con un programa organizacional de capacitación?					
38	¿Evalúa los resultados de la capacitación?					
39	¿conoce sobre los indicadores de mejora para ser alcanzados después de los cursos?					
40	¿La capacitación contempla las competencias laborales que se requieren en su servicio?					

Anexo N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificada con DNI.
N°....., he decidido colaborar voluntariamente con el estudio titulado: “Nivel de satisfacción laboral y las necesidades de capacitación en los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo, Lima, 2020” que está realizando la Lic. Paredes Ortiz Nora Ysabel, para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería con Mención en Gestión Administrativa.

Se me ha informado que participaré respondiendo dos instrumentos, no recibiré pago por ello y la información que brinde será manejada estrictamente para fines de la investigación; asimismo, se me comunicó que puedo ejercer mi derecho a abandonar el llenado de los instrumentos en cualquiera de sus etapas.

Fecha: del mes de del año 2020

.....
Firma