



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**“SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL
GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN – LIMA, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTOR:

LIC. PARRA PARAGUAY, JUDITH ROCIO

ASESOR:

Mg. MARIÑAS ACEVEDO ORFELINA
<https://orcid.org/0000-0001-7901-6336>

LIMA – PERÚ

2021

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I.INTRODUCCIÓN	6
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXO.....	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable	28
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	29
Anexo C. Consentimiento informado	31

RESUMEN

La satisfacción laboral involucra una serie de cualidades y una propensión valorativa de las personas y los colectivos en el ambiente laboral que influirán de forma significativa en las conductas y las consecuencias. Esta puede ser intrínseca o extrínseca. El presente trabajo proyecto de investigación se efectuará con el objetivo de determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima en el año 2021. Material y método: estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. La población estará conformada por un total de 150 profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima en el año 2021. Técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará el instrumento NTP 394-Escala general de satisfacción (Overeall Job Satisfaction) y consentimiento informado de los participantes. Resultados: se procederá al diseño de una base de datos para realizar el ingreso de la información recolectada, para su posterior análisis estadístico en el programa SPSS v.26.

Palabras claves: Satisfacción laboral, enfermería, emergencia.

ABSTRACT

Job satisfaction involves a series of qualities and a propensity for values of people and groups in the work environment that will significantly influence behaviors and consequences. This can be intrinsic or extrinsic. This research project work will be carried out with the objective of determining the job satisfaction of the nursing professional in the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, Lima in the year 2021. Material and method: study with a quantitative approach, not experimental, descriptive and transversal. The population will be made up of a total of 150 nursing professionals from the emergency service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital in Lima in 2021. Data collection technique and instrument: the instrument NTP 394-General Satisfaction Scale (Overall Job Satisfaction) and informed consent of the participants. Results: a database will be designed to enter the information collected, for subsequent statistical analysis in the SPSS v.26 program.

Keywords: Job satisfaction, nursing, emergency.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los retos actuales que se presentan en el área de gestión, en instituciones sanitarias es instaurar aspectos de organización de recursos humanos, para que puedan acatar con las solicitudes de atención de la salud y, también, brindar permanencia laboral a los trabajadores para satisfacer dicho cuidado (1).

Analizando la satisfacción laboral a nivel internacional, se tiene un ejemplo claro en la Unión Europea; en una investigación realizada por Sánchez, Fuentes y Artacho en la Universidad de Córdoba, se obtuvo que existe un alto nivel de satisfacción en el trabajo (57%) (2). En Latinoamérica, Chile es la nación con menor complacencia laboral y por arriba se encuentran Argentina (69%), Brasil (75%) y liderando está México (82%) (3).

Analizar esta situación en profesionales de salud, principalmente en profesionales de enfermería, es alarmante, dado que la realidad en Perú es distinta. Según un análisis mostrado por la Organización Mundial de la Salud se tiene que hay un déficit de 6 millones enfermeros en el mundo al que se le suma la precariedad laboral, la falta de incentivo o la dificultad para acceder a puesto de liderazgo (4); y referente a datos mostrados por la Organización Panamericana de Salud (OPS), los países de América, tiene al 30% de enfermeras del mundo, lo que hace que haya un aprox. de 80 enfermeras por cada 10000 habitantes (5).

En el Perú según lo indicado hay un aproximado de 12 enfermeras por cada 10000 habitantes. Según análisis realizados por Vásquez se muestra que la satisfacción laboral de las enfermeras(os) tuvo un nivel medio (53.8%); asimismo, Deza y cols., encontraron que los profesionales de enfermería tienen un 70% de satisfacción laboral parcial (6).

El Hospital Nacional Guillermo Almenara, es una institución altamente especializada, y es centro de referencia a nivel nacional, esta institución tiene como principal misión el brindar atención altamente especializada en el servicio de emergencia (área de evaluación en la investigación), con calidez y calidad; sin

embargo ante, la alta demanda de casos complejos por resolver, los profesionales de salud, se sienten agobiados o cansados; y con frecuencia se observa que existe un grado de ausentismo laboral, así como tardanzas en el ingreso sobre todo en el turno nocturno, implicando mayor carga laboral y retrasos en la salida del personal que entrega el servicio; ante esto, se evidencia la desigualdad de recurso humano respecto a la presencia de problemas que se presentan anualmente; a esto se aúna la sobrecarga de pacientes, la limitación de insumos, la desmoralización de otros profesionales, la baja remuneración trayendo como resultado, desgaste para el profesional, toda esta situación mencionada ocasiona insatisfacción en el servicio; esta es la razón por la cual se realiza la presente investigación con el propósito de analizar la realidad institucional sobre las causas de insatisfacción. Ante lo cual se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima en el año 2021?

La satisfacción laboral incurre en la predisposición de los personales frente a sus deberes, la cual aparece a partir de la congruencia entre el trabajo existente y las perspectivas del recurso humano. Cualquier institución que se valore y que tenga como propósito incrementar sus producciones deberá tener en cuenta la estimulación y los gustos de sus empleados (7).

Del latín *satisfactio*, satisfacción es la labor y derivación de satisfacer. La noción está asignada a llenar un deseo, remediar un requerimiento, calmar el ímpetu del ánimo, sufragar lo que se debe o compensar un mérito, es, decir representa un estado de complacencia y tranquilidad para el individuo (8).

La noción de satisfacción laboral se emplea a solicitudes del mercado de trabajo para nombrar al grado de conformidad y de agrado, que un sujeto tiene en función a su trabajo, es decir, a la diligencia en sí que ejecuta, y al medio que envuelve al mismo (9).

Asimismo, se precisa como el nivel en que a los individuos les atrae su trabajo existiendo aún poco asenso en torno a si la misma incluye únicamente procesos

emocionales o, igualmente, cognitivos; asimismo, implica un aspecto examinador de índole positiva o negativa (10).

Comprende una serie de cualidades y una propensión valorativa de las personas y los colectivos en el ambiente laboral que influirán de forma significativa en las conductas y las consecuencias. Implica una correspondencia entre las demandas y la percepción de la organización (11).

Puede ser intrínseca o extrínseca: La primera se alude a la particularidad de las labores del puesto, así como al discernimiento de los individuos respecto a la diligencia que efectúan. La segunda se vincula con otros atributos del contexto de trabajo, como las prestaciones y el sueldo (12).

La teoría de los factores de Herzberg (1967) instituye que la complacencia e insatisfacción laboral simbolizan dos expresiones diferentes y apartadas entre sí en el comportamiento profesional. Este modelo estipula que el trabajador tiene dos demandas: unas concernientes al medio físico y psicológico de la actividad (“necesidades higiénicas”) y otras alusivas a la magnitud del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se complacen los requerimientos higiénicos, el sujeto no se siente insatisfecho (imparcial); y si no se logran estas demandas, se manifestará insatisfacción. El sujeto sólo está orgulloso en el puesto cuando están resguardadas sus “necesidades de motivación”, pero si no se logran estas demandas, sucede lo contrario (13).

Por otro lado, se evidencia la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se enunció la conjetura de que internamente del ser humano hay una graduación de cinco requerimientos: 1) Fisiológicas: contiene el apetito, sed, amparo, sexo, etc. 2) Seguridad: circunscribe salvaguardar el deterioro de la persona. 3) Social: encierra el cariño, riqueza, admisión y apego. 4) Estima: involucra constituyentes internos como libertad y beneficio, además de los componentes externos como el agradecimiento y la vigilancia. 5) Autorrealización: la propulsión de lograr lo que uno puede tornar; envuelve el desarrollo, la obtención del potencial y el hacer eficaz la complacencia plena con uno mismo (14).

Un factor preciso para la optimización de la satisfacción laboral es su evaluación, es decir, saber en qué nivel están complacidos los individuos. Solo desde la identificación de los elementos positivos y negativos desde la visión de la satisfacción es posible establecer los escenarios de progreso y, en efecto, trazar y extender los planes y políticas vinculados a corregir la satisfacción en el trabajo (15).

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Sus peculiaridades son: operacionaliza el contenido de satisfacción laboral, muestra la práctica de los empleados, almacena la réplica afectiva del propio trabajo. Fue fundada a partir de descubrir la necesidad de instrumentos pequeños y firmes que se completen de forma sencilla por cualquier persona. Se ubica en la línea de quienes instituyen una división de elementos y está estructurada para tocar puntos específicos y accesorios de las situaciones de trabajo. Está conformada por: factores intrínsecos porque aborda datos como el reconocimiento, compromiso, promoción, enfoques de la ocupación, etc.; factores extrínsecos, ya que indaga sobre el bienestar del sujeto con indicadores concernientes a la organización como el horario, la retribución, los ambientes del trabajo, etc. (16)

Los profesionales de Enfermería se sienten satisfechos con los indicadores interiores de su trabajo, como la atención que brindan a sus usuarios. En cambio, factores como falta de autonomía y control ocasionan respuestas semejantes a contextos de estrés alto (17).

La satisfacción laboral de enfermería está establecida por distintos componentes, generalmente extrínsecos por lo atribuido en la teoría de Herzberg, es decir: el entorno y las circunstancias donde ejerce sus oficios. Posiblemente sean estos elementos el motivo del ausentismo y el abandono de trabajo de distintos expertos. No se debe dejar de lado que la satisfacción laboral ha sido nombrada como un rasgo relevante en relación al designio de renunciar su trabajo y por ende la organización. Por lo tanto, es un desafío hoy en día inventar estrategias de salud que causen la persistencia de los encargados dentro de éstas y proporcionen a su vez las condiciones necesarias para una buena labor (18).

Se han hallado estudios respecto a la temática a nivel internacional y nacional:

Portero y colaboradores (19) en España, en el año 2020, efectuaron un estudio con el objetivo de estimar la satisfacción laboral de enfermeras que laboran en servicios de emergencia. Fue una investigación transversal que incluyó a 171 enfermeras, que llenaron el Cuestionario de Font Roja y otras escalas. Hallaron que la satisfacción laboral promedio fue 67.19.

Escalante E (2018) desarrolló un trabajo sobre “Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, área de emergencia. Hospital Nacional Santa Gertrudis, San Vicente” con la finalidad de conocer el bienestar laboral de los expertos de enfermería. Fue un estudio transversal y descriptivo en el que intervinieron 20 expertos. Se halló que hay satisfacción de los colaboradores con las condiciones físicas en emergencia. Respecto a la condición física de las áreas se halló que están totalmente de acuerdo un 50%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 10%, de acuerdo 35%, totalmente en desacuerdo (5%). Sobre los servicios primordiales las respuestas fueron, de acuerdo 30% y totalmente de acuerdo 30%. Respecto a la bioseguridad y protección un 45% estuvo de acuerdo. Concluyendo en que gran proporción de sujetos indicaron relaciones buenas con sus compañeros y jefe (20).

Yin H y Wang W (2018) efectuó un trabajo titulado “La correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño emocional en la superficie laboral de las enfermeras en el departamento de emergencias” con la finalidad de evaluar la correlación del desempeño emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras. Se usó un cuestionario e intervinieron 276 enfermeras. En los resultados se encontró que la satisfacción interna y externa de los colaboradores fueron respectivamente ($3,09 \pm 0,26$, $3,07 \pm 0,49$). Existió una asociación negativa entre el desempeño superficial y la satisfacción laboral de las expertas ($r = -0,178$), sin correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño profundo ($r = -0,043$), y una positiva correlación entre el desempeño natural y la satisfacción laboral ($r = 0,111$). Concluyendo en que existe correlación entre el desempeño emocional y la satisfacción laboral de la superficie laboral y de las enfermeras (21).

En el Perú, Díaz G y Zúñiga J (2019) desarrolló un trabajo titulado “Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo -Perú 2016” con la finalidad de establecer la satisfacción laboral de los expertos de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, que contó con 37 enfermeras, a quienes se aplicó una encuesta. Se alcanzó que los expertos indicaron satisfacción en seis dimensiones; no obstante, están disgustados en las retribuciones e incentivos (65%), ambiente de trabajo (27%) e interacción con el jefe (24%). Concluyen que la mayoría de los expertos indican estar satisfechos (68%) (22).

Gonzales M (2017) efectuó un trabajo denominado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015” con la finalidad de establecer la satisfacción laboral del experto de enfermería en emergencias. Fue un estudio descriptivo y aplicativo en la que participaron 30 enfermeros que llenaron una encuesta. Los resultados indicaron que el 50% de los expertos tienen baja satisfacción laboral, para el sistema de recompensas justas; continuado de la dimensión colegas que ofrezcan su soporte con la supervisión; sobre la dimensión condiciones buenas de trabajo, el 23.33% de colegas tiene un nivel alto. Concluyendo en que el 60% de los expertos de enfermería; poseen una satisfacción laboral media. Los aspectos que obtuvieron elevado porcentaje fueron puestos de trabajo y personalidad (23).

Ayala M y Peñafiel K (2017) efectuó una investigación respecto a “Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho - 2017” con el objeto de saber la asociación entre los disturbios más habituales y satisfacción laboral en los expertos de enfermería. Fue un trabajo cuantitativo, aplicativo y descriptivo en el que intervinieron 21 expertos de enfermería. Se encontró en los resultados que el 76.1% de los profesionales de enfermería no presentan inconvenientes de salud. Mientras que el 47.6% tiene satisfacción moderada, y el 4.9% indica grado moderadamente insatisfactorio. El 52.3% mostró extrínsecamente se encuentran ni

insatisfechos, ni satisfechos, el 14.2% se mostraron muy satisfechos y el 9.5% están moderadamente insatisfechos (24).

A nivel científico, la investigación brindará evidencia científica, que podrá ser publicada no solo a nivel institucional sino a nivel nacional, incrementando la información, a la cual podrá tener acceso la comunidad de profesionales interesados en el tema.

En cuanto a la relevancia social, será beneficioso para las enfermeras del área de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara porque habrá evidencia o datos objetivos sobre la realidad para que puedan gestionar mejoras en el servicio. En cuanto al valor metodológico este estudio se ha realizado usando el método científico aplicado un instrumento como es el NTP 394, el cual es validado a nivel internacional por la INSHT.

La elaboración del estudio se justifica; principalmente en que, los hallazgos encontrados servirán como evidencia clave sobre la realidad institucional; es decir, permitirá un análisis a nivel institucional, sobre las falencias en el hospital, pudiendo encontrar las causas de insatisfacción, buscando mejorarlas, en el profesional de enfermería que labora en el área de emergencia; es imprescindible, detallar, que lo que se busca es mejorar la salud física y emocional de la enfermera; y por ende, cambiar la percepción que tenga el usuario externo del servicio, logrando de esta forma mejorar los altos índices de calidad, el cual es el objetivo de toda institución prestadora de servicio de salud.

Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima en el año 2021.

Objetivos específicos

Identificar la satisfacción intrínseca del profesional de enfermería en el servicio de emergencia e identificar la satisfacción extrínseca del profesional de enfermería en el servicio de emergencia.

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, Hernández y cols. señalan que este enfoque tiene como característica fundamental que los datos recolectados mediante los instrumentos de medición o de recolección son procesados con recursos estadísticos potentes con la intención de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (25).

El diseño es:

- No experimental: debido a que aborda la variable sin ninguna intervención y el análisis es en su ámbito. Hernández y cols. consideraron que, según el control de la asignación, el estudio no experimental también denominado observacional, se caracteriza por que el investigador no controla las variables de estudio y se restringe a observar, medir y analizar fenómenos en su ambiente natural (25).
- Descriptiva: ya que se busca identificar de manera independiente el nivel de satisfacción sobre la atención en el servicio de emergencia. Hernández y cols. refieren que en los estudios descriptivos se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza y describe las tendencias sobre un grupo o población (25).
- Transversal: porque la variable satisfacción laboral fue medida una sola vez y no hubo seguimiento. Hernández y cols. refieren que en los estudios transversales se recopila información una sola vez (25).

2.2 POBLACIÓN

Población: estará conformada por 150 enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima en el año 2021.

Criterios de selección

- Criterios de inclusión
 - Profesionales de enfermería de ambos sexos.
 - Profesionales de enfermería con más de un año de experiencia asistencial.
 - Profesionales de enfermería contratados.
 - Profesionales de enfermería nombrados.
 - Profesionales de enfermería que firmen el consentimiento informado.

- Criterios de exclusión
 - Profesionales de enfermería que se encuentren de vacaciones.
 - Profesionales de enfermería con licencia.
 - Profesionales de enfermería que no deseen participar en el estudio.
 - Profesionales que no completen la encuesta.

Muestra: estará conformada por 40 (formula de muestra por promedios) enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima en el año 2021.

Muestreo: será no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionarán a todos aquellos profesionales que cumplan con los criterios de selección

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

La variable de estudio es la satisfacción laboral, según su naturaleza, es una variable cualitativa y su escala de medición es ordinal.

Definición conceptual: discernimiento evaluativo que el sujeto efectúa sobre su trabajo, la cual emerge de aspectos afectivos y cognoscitivos (10).

Definición operacional: serie de procedimientos que se ejecutara para medir una variable y conocer el grado en que al personal de enfermería les gusta o agrada su trabajo en el servicio de emergencia.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

La técnica que se usará para la recolección de los datos será la encuesta, debido a que se realizará una serie de preguntas estructuradas de manera directa a los enfermeros del servicio de emergencia, esta encuesta tendrá una duración aproximada de 10 min y se desarrollará con la finalidad de que estos profesionales brinden información acerca de sus impresiones sobre la satisfacción que sientes con el desarrollo de su trabajo.

López-Roldán P. y Fachelli S (2015) señalan que: "... la encuesta es una técnica de mayor uso que trascendido el ámbito estricto de la investigación científica... consiste en el interrogatorio de los sujetos de investigación con la finalidad de obtener de manera sistémica medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación ...” (26).

Instrumento de recolección de datos:

En cuanto al instrumento de recolección de datos se usó la NTP 394-Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979; está conformado por 15 enunciados, los cuales evalúan factores intrínsecos y extrínsecos. La sub escala de factores intrínsecos, abarca aspectos relacionados al reconocimiento recibido en su centro de labores y lo conforman los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 y la sub escala de factores extrínsecos recolecta información sobre aspectos relacionados a la organización del trabajo, la cual

constituye ocho ítems, los cuales corresponden a los números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15. Cada enunciado consta de respuesta tipo Likert de 7 alternativas de respuesta.

Esta escala permitirá la clasificación de la satisfacción laboral en tres puntuaciones, la satisfacción general, la intrínseca y la extrínseca. La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general; en cuanto a la satisfacción intrínseca y extrínseca sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos:

La escala NTP 394-Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) es un instrumento creado en el año 1979, por tanto, ha pasado por un proceso de validez obtenido un Alpha de Cronbach general de 0.88 y en la dimensión intrínseca y extrínseca 0.85 y 0.78 respectivamente.

A nivel nacional, en el trabajo de Arteaga y Leyva (2020), dicho instrumento fue evaluado mediante el alfa de Cronbach, obteniendo un valor para la escala total de 0.923, para la dimensión satisfacción intrínseca de 0.854 y para la dimensión satisfacción extrínseca de 0.859, es decir que esta apto para su aplicación (27).

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se pedirá la carta de presentación de la Universidad María Auxiliadora, con la cual se tramitará la aprobación al director del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, para encuestar al profesional de enfermería del servicio de emergencia; las coordinaciones de los horarios de las encuestas deberán ser coordinados con la jefatura de dicho servicio.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección se desarrollará durante los turnos en el servicio de los profesionales enfermería, previo a la encuesta se dará lectura de consentimiento informado y se les solicitará su firma como respaldo de su participación voluntaria. Seguidamente se procederá a realizar la encuesta, que tendrá un tiempo aproximado de duración de 10 min.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Luego de recolectada la información, se procederá al diseño de una base de datos en el programa SPSS v.26 para realizar el ingreso de la información recolectada, para su posterior análisis estadístico. Puesto que el estudio es descriptivo se usará estadística univariada, en donde las variables cuantitativas serán analizadas mediante medidas de dispersión y tendencia central y las variables cualitativas serán presentadas mediante la estimación de frecuencias absolutas y relativas.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Tal como lo señala la OMS la ética en la investigación es básica, lo cual implica que se cuente con marcos jurídicos competentes que rijan la investigación y la revisión competente por comités de revisión ética, los cuales den fe que se cumplan una serie de procedimientos éticos para la recopilación y publicación de la información (28). En el presente estudio, se tomarán en cuenta una serie de permisos y principios bioéticos que permitan cumplir con lo planteado por la OMS; por tal motivo, el proyecto de investigación pasará por la evaluación del comité de investigación de la Universidad María Auxiliadora y por el comité de ética del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Además, se tomarán en cuenta los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia; cuya finalidad es proteger a los sujetos de estudio.

Principio de Autonomía

El principio de autonomía concierne a la libertad de decisión de los sujetos que conforman la población de estudio para ser parte de las unidades de estudio; lo cual debe ser promovido y respetado en la investigación (29). Para ello los profesionales de enfermería, harán una lectura y firma voluntaria del consentimiento informado; lo cual evidenciará la participación voluntaria de cada profesional.

Principio de beneficencia

El principio de beneficencia consiste en no generar perjuicio a otros y busca hacer el bien a los demás (30). Este principio se manifiesta en el presente estudio, debido a que el propósito del estudio es medir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, información que estará a disposición de los participantes y de las autoridades del hospital, para tomar las acciones pertinentes en pro de mejorar la satisfacción de sus trabajadores.

Principio de no maleficencia

Se basa en no deteriorar y poseer la facultad de reducir el peligro de ocasionar un menoscabo (31). El presente estudio no pretende causar algún daño a los participantes por lo que solo busca indagar sobre un aspecto emocional acerca de su centro de labores; sin embargo, para que no haya riesgo de alguna represaría sobre la opinión que emitan, se guardara estricta confidencialidad acerca de su identidad, en las encuestas, por tal motivo, cada encuesta contara con un número Id para su ingreso en la base de datos.

Principio de justicia

Se basa en el no apartamiento de los sujetos de estudio (32). Por ello, los participantes serán manejados por igual, sin distinción alguna, de manera cordial y con respeto.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X	X	X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X														
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes						X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la de la investigación								X												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación								X												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo								X												
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X											
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										X	X									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											X									
Elaboración de los anexos											X									
Aprobación del proyecto												X	X							
Trabajo de campo														X	X	X				
Redacción del informe final: Versión 1																	X	X	X	
Sustentación de informe final																				X

3.2 Recursos Financieros

MATERIALES	2021				TOTAL
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	s/.
Equipos					
1 laptop	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libros	60	60	10		130
Fotocopias	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitadora	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1430	270	50	170	2000

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* [Revista en Internet]. 2015 [Acceso el 08 de junio del 2021]; 31(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
2. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. Rankings Internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano* [Revista en Internet]. 2010 [Acceso el 08 de junio del 2021]; 219: 60-70. Disponible en: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
3. Randstad. Chile es el sexto país con menor satisfacción laboral. 2017. [Acceso el 11 de febrero del 2021]. Disponible en: https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/chile-es-el-sexto-pais-con-menor-satisfaccion-laboral_1569/
4. World Health Organization. *State of the world's nursing 2020: investing in education, jobs and leadership*. Geneva: World Health Organization; 2020. [Acceso el 11 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331677/9789240003279-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Organización Panamericana de la Salud. En medio de la pandemia de COVID-19, un nuevo informe de la OMS hace un llamamiento urgente a invertir en el personal de enfermería. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2020. [Acceso el 11 de febrero del 2021]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15772:amid-covid-19-pandemic-new-who-report-urges-greater-investments-in-the-nursing-workforce&Itemid=1926&lang=es#:~:text=La%20Regi%C3%B3n%20de%20las%20Am%C3%A9ricas,9%20por%20cada%2010.000%20habitante

6. Deza I, Villavicencio M, Gonzales C. Motivación de logro y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Tingo María en Huánuco, Perú. *Revista Universidad y Sociedad [Revista en Internet]*. 2020 [Acceso el 11 de marzo del 2021]; 12 (3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300061&script=sci_arttext&lng=pt.
7. Zuburi F. Satisfacción y motivación profesional. *Anales Sjs San Navarra [Revista en Internet]*. 2013 [Acceso el 11 de marzo del 2021]; 36(2). Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/editorial2.pdf>
8. Pérez J, Gardey A. Definición de satisfacción laboral. 2014. [Acceso el 07 de enero del 2021]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
9. Ucha F. Definición de satisfacción laboral. 2012. [Acceso el 07 de enero del 2021]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
10. Pujol L. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales [Revista en Internet]*. 2018 [Acceso el 07 de enero del 2021]; 34(146): 3-18. Disponible en: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2809/3362
11. Álvarez L. Satisfacción laboral, su medición y evaluación. 2005. [Acceso el 08 de enero del 2021]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
12. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de ciencias Estratégicas [Revista en Internet]*. 2019 [Acceso el 08 de enero del 2021]; 6(1): 47-67. Disponible en: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/rice/article/view/5232/4895>
13. Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado [Revista en Internet]*. 2002 [Acceso el 08 de enero del 2021]; 6: 1-2. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

14. Gamboa E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica* [Revista en Internet]. 2010 [Acceso el 10 de enero del 2021]; 12(16). Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
15. Aiteco Consultores SL. Qué es la Satisfacción Laboral. 2019. [Acceso el 08 de enero del 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/satisfaccion-laboral/>
16. Pérez J, Fidalgo M. NTP 394: Satisfacción laboral: escala genera de satisfacción. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2019. [Acceso el 08 de enero del 2021]. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
17. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Med. segur. Trab* [Revista en Internet]. 2015 [Acceso el 10 de enero del 2021]; 61(239). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lng=en&nrm=iso&tlng=en
18. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av. Enferm* [Revista en Internet]. 2014 [Acceso el 08 de enero del 2021]; XXXII (2): 217-227. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
19. Portero S, Cebrino J, Herruzo J, Vaquero M. A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies, and General Health among Emergency Department Nursing Staff. *J Clin Med* [magazine on the internet]. 2020 [Accessed January 10, 2021]; 9(4): Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32252444/>
20. Escalante E. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, área de emergencia. Hospital Nacional Santa Gertrudis, San Vicente, 2017. [Tesis de Maestría]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2018. [Acceso el 10 de enero del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/10713/1/t1047.pdf>

21. Yin H, Wang W. The correlation between job satisfaction and emotional labor surface performance of nurses in emergency department. *Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi* [magazine on the internet]. 2018 [Accessed January 10, 2021]; 36 (10), 752-754. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30541196/>
22. Díaz G, Zúñiga J. Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo -Perú 2016. [Tesis de Especialidad]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [Acceso el 10 de enero del 2021]. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4153/D%c3%adaz_P%c3%a9rez_Gisela_Noemi_y_Zu%c3%b1iga_Culquicondor_Jhomara_Elizabeth.pdf?sequence=4&isAllowed=y
23. Gonzales M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital "José Casimiro Ulloa" 2015 [Tesis de Especialidad]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Acceso el 10 de enero del 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Ayala M, Peñafiel K. Satisfacción laboral y problemas de salud más frecuentes en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho – 2017 [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2017. [Acceso el 10 de enero del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/2304/TESIS%20En693_Aya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Hernández S, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.; 2014. [Acceso el 19 de enero del 2021]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

26. López-Roldán P, Fachelli S. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Depósito Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona; 2016. [Acceso el 19 de enero del 2021]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
27. Arteaga K, Leyva R. Satisfacción laboral y variables ocupacionales en colaboradores del Gobierno Regional La Libertad [Tesis]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias de la Salud; 2020. [Acceso el 11 de julio del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46718/Arteaga_SKBB-Leyva_GRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Organización Mundial de la Salud. Bioética. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2021. [Acceso el 15 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/bioetica>
29. Marasso NI, Ariasgago OL. La Bioética y el Principio de Autonomía. Rev Fac Odontol [Revista en Internet]. 2013 [Acceso el 15 de febrero del 2021]; 1(2):72–8. Disponible en: <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/view/1651>
30. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [Revista en Internet] 2010 [Acceso el 13 de mayo de 2020]; 22: 121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
31. Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionada. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Revista en Internet]. 2015 [Acceso el 11 de mayo del 2020]; 33(3): 444-451. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12041781015.pdf>
32. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Rev Peru Ginecol Obstet [Revista en Internet] 2017 [Acceso el 25 de abril del 2020]; 63(4): 555-564. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v63n4/a07v63n4.pdf>

33. Boluarte A. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*. 2014 [Acceso el 11 de mayo del 2020]; 25: 80-84. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v25n2/v25n2ao4.pdf>

Anexo A. Operacionalización de la variable.

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de ello (33).	Percepción sobre el ambiente laboral medido extrínsecamente e intrínsecamente, a través de una escala denominada "Overall Job Satisfaction" desarrollada por Warr, Cook y Wall NTP 394.	Factores extrínsecos	Condiciones físicas o ambientales Salario Beneficios Sociales Políticas de la empresa Supervisión recibida Relaciones con los directivos Horario de trabajo Estabilidad en el empleo	(1,3,5,7,9,11,13,15)	Muy Insatisfecho Insatisfecho Moderadamente Insatisfecho	Puntaje de 0-15 será considerado como Muy Insatisfecho Puntaje de 16-30 será considerado como Insatisfecho Puntaje de 31-45 será considerado como Moderadamente Insatisfecho
				Factores intrínsecos	Realización profesional Reconocimientos profesionales Responsabilidad asignada Posibilidad de utilizar capacidades adquiridas Variedad de tareas	(2,4,6,8,10,12,14)	Moderadamente Satisfecho Satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	Puntaje de 46-60 será considerado como Indiferente Puntaje de 61-75 será considerado como Moderadamente Satisfecho Puntaje de 76-90 será considerado como Satisfecho Puntaje de 91-105 será considerado como Muy Satisfecho

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

"SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2021"

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy estudiante de enfermería de la Universidad María Auxiliadora, y se le solicita a Ud. que colabore en facilitarme información que permita determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima. No dude en consultar ante cualquier interrogante que se le presente.

II. DATOS GENERALES

Edad: ____ años

Sexo:

Femenino () Masculino ()

Estado Civil

() Soltero(a) () Casado () Conviviente () Divorciado(a) () Viudo(a)

Condición laboral: Contratada () Nombrada ()

Años de servicio en la Institución Hospitalaria:

() 1 años () 5 años () 10 años () 15 años () 20 años a mas

III. INSTRUCCIONES

Se le presenta a usted una serie de 15 preguntas, marque con un (X) la alternativa que crea conveniente, teniendo en cuenta que se asigna un valor de:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Moderadamente insatisfecho
- 4: Indiferente

- 5. Moderadamente satisfecho
- 6. Satisfecho
- 7 a Muy Satisfecho.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Indiferente	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

N°	Enunciados	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
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 de inmediato							
6	Responsabilidad que te han asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de ser promocionado							
11	El modo en el 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	Tu estabilidad en el empleo							

Gracias por su colaboración

Anexo C. Consentimiento informado

CON SENTIMIENTO INFORMADO "SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA 2021"

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021

Nombre de los investigadores principal: Lic. Judith Rocío Parra Paraguay
Propósito del estudio: Determinar satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima en el año 2021

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Judith Parra Paraguay coordinador de equipo (teléfono móvil N° 962780538) o al correo electrónico: judithrpp30.jp@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al _____, Presidente del Comité de Ética de la _____, ubicada en la _____, correo electrónico: _____

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

Firma del participante