



**Universidad
María Auxiliadora**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL PROFESIONAL DE
ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DE UN
HOSPITAL NACIONAL, LIMA - 2021”**

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

AUTORA:

LIC. DE LA CRUZ YANAC, VIRGINIA LUISA

ASESOR:

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

LIMA – PERÚ

2021

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCION	6
II. MATERIAL Y METODOS	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	18
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS	19
ANEXOS	25

INDICE ANEXO

ANEXO A. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE O VARIABLE.....	26
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	27
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	31
ANEXO D. ANALISIS DE CONFIDABILIDAD	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional, Lima – 2021

Materiales y métodos: Este estudio se realiza en base a las premisas del enfoque cuantitativo y el diseño metodológico es el no experimental-descriptivo-transversal. La población estará conformada por 60 profesionales enfermeros que laboran en el servicio de emergencia adulto. En la recopilación de información se empleará el método de la encuesta, y el instrumento será un cuestionario validado sobre satisfacción laboral, el cual fue adaptado por Neira y Salinas en el año 2017. Asimismo, estará compuesto por dos fases; que son datos generales y datos específicos de satisfacción laboral que a su vez tienen dos dimensiones la primera extrínseca que cuenta con un total de 26 ítems y la segunda intrínsecas que cuenta con un total de 14 ítems; todo ello dará 40 preguntas. Según los autores ya mencionados refiere que cada pregunta tiene cinco probabilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje: Totalmente de Acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), Desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1).

Palabras claves: satisfacción laboral, enfermera, emergencia

ABSTRACT

Objective: To determine the level of job satisfaction of the professional nursing staff in the adult emergency service of the National Hospital, Lima - 2021

Materials and methods: This study is carried out based on the premises of the quantitative approach and the methodological design is non-experimental - descriptive-transversal. The population will be made up of 60 nursing professionals who work in the adult emergency service. In collecting information, the survey method will be used, and the instrument will be a validated questionnaire on job satisfaction, which was adapted by Neira and Salinas in 2017. Likewise, it will be composed of two phases; which are general data and specific data on job satisfaction which in turn have two dimensions: the first extrinsic, which has a total of 26 items, and the second, intrinsic, which has a total of 14 items; all of which will give 40 questions. According to the aforementioned authors, it refers that each question has five probabilities of a modified Likert-type response, with the following score: Totally Agree (5), Agree (4), Undecided (3), Disagree (2) Totally Disagree (1).

Keywords: job satisfaction, nurse, emergency

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es un hecho que la satisfacción laboral repercute con la conducta de las personas frente a sus responsabilidades. Esta satisfacción aparece cuando se vincula el trabajo real y las expectativas del colaborador toda institución que solicita y que tenga como objetivo incrementar su rendimiento deberá tomar en cuenta los aspectos satisfactorios de su colaboradora (1). Así mismo, esto implica que, al momento de realizar su jornada laboral en cuanto y calidad del mismo, como también aspectos desfavorables que es faltar al trabajo, la rotación o el abandono de la institución, siendo un indicador, tema de satisfacción ha ido cobrando importancia en diferentes países (2).

A nivel mundial se estima que 28 millones de enfermeras(os) 30%o (8.4 millones) laboraran en las regiones de la américas. Donde más de 80% de ellos se encontrarán en poblaciones o países el cual representa la mitad de la población del mundo. Así mismo la fuerza laboral del profesional de la actitud del individuo con nexo a su entorno de goce laboral. Puesto que a lo largo de los años enfermería es significativamente joven donde solo el 38% de enfermeros es menor de 35 años, en confrontación con el 17% que tiene más 55 años (3).

En el mundo las organizaciones han iniciado en dar mayor importancia a la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que existe numeroso trabajo de investigación que confirma que la satisfacción laboral es una característica que respalda enormemente la función del trabajador. La organización internacional del trabajo descubrió que los colaboradores están satisfecho con el 45% con su labor y los individuos menores de 25 años no toman interés en su ocupación laboral con el 65%.(4).

En Estados Unidos, de norte américa comenzaron trabajos de investigación a fines de los años 30, donde se ha identificado las causas que limitan el placer laboral del personal de enfermería en relación al tiempo laborado, el sueldo, la vinculación con los superiores, el cariño por el trabajo y los ascensos (5).

El aumento de responsabilidades en las actividades del profesional enfermería, así como también el conocimiento de nuevas tecnología y aumento de usuarios que asisten a un nosocomio, ha generado que la enfermera(o) un aumento

excesivo de trabajo, sin embargo, la satisfacción del profesional va relacionado de acuerdo a las actividades que desarrollen, como también sus condiciones físicas que tiene y esto origina que el profesional tenga cierta insatisfacción en su trabajo (6).

Al realizar la revisión de fuentes primarias, estudios realizados en Brasil, Ecuador y los hospitales de México, encontraron que la satisfacción laboral de los Enfermeros se encontró un grado medio a moderada 53,4%(7).

En Perú, El Instituto Nacional de Estadística e Informática(INEI), y la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) realizaron una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud(AUS), en el año 2012 que incluyo la satisfacción del enfermero, encontrando que solo un 65,8% de enfermeros están satisfechos con su trabajo; 67,9% no está de acuerdo con los ingresos percibidos y 71,8% cambiaria de trabajo por una mejora económica, siendo la situación similar al interior del país; donde Lambayeque, Lima, y Chiclayo, donde el personal de enfermería se encuentra alrededor del 35% de satisfacción laboral(8).

De acuerdo a los índices de satisfacción ya mencionados, podemos indicar que en el hospital nacional no escapa a la realidad, porque se observa mala comunicación entre compañeros de trabajo y jefe, donde nos hace suponer que hay un bajo grado de satisfacción laboral, por ese motivo, se pretende realizar el estudio para determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia.

La satisfacción se interpreta en diferentes percepciones como la calidad de los procedimientos laborales que se realiza en el sector de salud y que esto se va a demostrar a través de indicadores de excelencia en la atención de los servicios Así mismo, se encuentra la teoría de necesidades de Habrán Maslow donde manifestó la hipótesis dentro del individuo existe una prioridad de cinco necesidades básicas, el cuales son. Fisiológicas, Seguridad, afiliación, y autorrealización (9).

La satisfacción laboral como sensación que manifiesta el colaborador sobre su situación en el trabajo, esta definición se asemeja a los de robín y judge ambos

señala que la satisfacción laboral es la percepción positiva del puesto laboral propio, siendo el resultado de una evaluación (10).

Según Robbins manifiesta que las causas más resaltantes que conllevan a la satisfacción en un puesto laboral es la recompensa equitativa, el respaldo laboral, colegas que apoyen y un clima agradable. Cabe resaltar que pueden existir causas importantes que influyan de forma positivamente o negativamente en el desenvolvimiento del trabajador, que le permita mejorar su productividad y su exigencia en su puesto laboral. (11)

Muñoz, también define la satisfacción laboral como una pasión que estudia un individuo al momento de hacer una labor que le importa en un espacio que le permite estar satisfecho, dentro de una institución agradable y que reciba todos los beneficios, acorde a sus intereses (12).

Según Loitegui, define el concepto de satisfacción laboral teniendo en cuenta, que distintos expertos que han investigado el asunto como utilizando palabras como “motivo”, “conducta del empleado”, honradez laboral”, “satisfacción en el trabajo”, etc. Tales términos pueden originar confusión y no solo se debería a las diferentes corrientes doctrinales e ideológicas (13).

Frederick Herzberg manifiesta que la satisfacción laboral, se relaciona a factores que estimulan la satisfacción, es decir cuando la persona se confronta con situaciones adversas y estimulantes. Así mismo, en sus estudios observo que los individuos se sentían bien en su trabajo el cual se atribuían a ellos mismos siendo esto un factor intrínseco. Sin embargo, aquellas personas insatisfechas tendían a citar a factores extrínsecos (14)

Por lo tanto, el mismo autor mencionado anteriormente propone la teoría de la estimulación en el trabajo en donde lo separa en dos tipos; siendo el primero extrínsecas o higiénico el cual origina la insatisfacción del trabajador, y estas se pueden ubicar en el trabajo, en la política, en las relaciones interpersonales, en la remuneración, en la infraestructura como también en el ambiente laboral y físico; Al eliminar estos determinantes originaria que el trabajador no se encuentre insatisfecho. Referente al segundo tipo que son los motivadores intrínsecos están relacionados con el trabajo que ejecutan, los beneficios que tiene el reconocimiento de su institución, como la mejora profesional de su

crecimiento y desarrollo en el puesto que labora, siendo todos estos factores los que originarían la satisfacción del personal (15).

Referente a la primera dimensión factor **extrínseca**. Esto se produce por el provecho de adquirir estimulación exterior frente a sus acciones, por lo tanto su comportamiento va a tener un efecto positivo a través de los incentivos y asimismo evitar castigo o llamada de atención. Así mismo está compuesto por: ganancia social de acuerdo de su función o desenvolvimiento del trabajador y la forma suficiente que le corresponde por la labor que realiza; políticas y direcciones está conformado por valores y culturas institucionales, condiciones físicas y ambientales que se refieren a las características del entorno laboral. (16).

Por otro lado Montoya también manifiesta sobre la satisfacción extrínseca que es la relación con otras presencias de realidades laborales como los servicios y remuneraciones. Así mismo Alba Salcedo, Zarate e Higuera manifiestan que los causas extrínsecos son aquellos que no son manejados ni rectificados claramente por el colaborador de una empresa y están vinculados con el salario, seguridad, los recursos accesibles, el ambiente y sus políticas de la institución (17)

Con respecto a la segunda dimensión intrínseca, ello surge de las problemáticas internas, y esto se origina en la propia intervención de la conducta, siendo la motivación intrínseca destacada por la importancia y cada técnica emergente de motivación, sin desmerecer la motivación externa siendo las siguientes desarrollo profesional, siendo los puestos de trabajo están ocupados por profesionales y técnicos que cumplen con el perfil; satisfacción personal es una situación de sentirse bien por alguna razón; autorrealización es cuando desarrolla al máximo su potencial tanto habilidades, capacidades y talentos para hacer, ser y tener. (18)

Según Portugal la Satisfacción intrínseca es un aspecto que se considera dentro de las organizaciones, en el cual es percibida, valorada y expresada por el trabajador a través de las conductas favorables que contribuyan a un buen clima laboral. Esta variables hace que la labor del trabajador tengan un mayor desafío para la mente; todo indica la necesidad de cumplir sus deseos y metas más

profundas, esto quiere decir que el colaborador tiene más capacidad y conocimientos para desarrollar mucho mejor sus actividades laborales para el beneficio de la institución. (19)

Al respecto Montoya definen la satisfacción intrínseca como la naturaleza de los labores en el trabajo, así también como la sensación del individuo referente a la labor que realiza en su institución. También Alba, Salcedo, Zarate e Higuera manifiestan que existen causas de motivación intrínsecas laborales las cuales están vinculadas directamente con la satisfacción laboral las cuales son: las metas, los reconocimientos laborales, las remuneraciones, los ascensos y trabajo autónomo (20).

El profesional de enfermería del área de emergencia brinda atención a los individuos con necesidades de salud en condición agravada y en etapa terminal, ya sea de manera individual o grupal, tomando decisiones inmediatamente a base de un fundamento científico que contemplan los cuidados de enfermería con ética profesional y el método científico y que ello le permita realizar todas sus actividades en la práctica asistencial. Por lo tanto, la enfermera adquiere las competencias en su formación profesional en pre grado como en post grado (21)

Mausner y Synderman señalan que la persona tiene dos clases de problemáticas. El primero lo conforma los factores extrínsecos o satisfactores, el cual direccionan el espacio del estudio. El segundo factor se describe como causa higiénicos o insatisfactorios en el personal que labora siendo agresivos como motivadores, ello origina insatisfacción en el trabajador laboral siendo ellos que se relacionan con el entorno, dado que se encargan del ambiente externo. (22). Una de las teorías sobre satisfacción laboral lo mencionan Koontz y Welhrich, donde manifiestan que es una sensación que experimenta el colaborador después de haber realizado su objetivo laboral; esto quiere decir la satisfacción de los resultados de un ensayo o experimento en el trabajo. (23)

La teoría de Virginia Henderson es mencionada como una filosofía de enfermería. Donde indican, que todos los individuos poseen destrezas y recursos para lograr su autonomía y el gozo de las 14 necesidades, con la finalidad de conservar la salud. Sin embargo, cuando destrezas y recursos disminuyen parcialmente o en su totalidad y esto traería la dependencia. Y que

esto se relaciona con tres obstáculos importantes como la poca energía, el desconocimiento y la falta deseo. Asimismo, la teórica, se respaldó en las teorías de Florence Nightingale donde agrego en sus teorías aspectos psicológicos y fisiológicos en su definición de enfermería; siendo esta teoría plantear criterios referente al entorno, la salud, persona y cuidados.(24)

Pablos, M. (25) en Madrid, España, en el año 2016, desarrollo un estudio “Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid”. cuyo propósito fue determinar el grado de la variable, el enfoque fue del estudio fue cuantitativo, la muestra fue por 806 enfermeras(os). El cuestionario que utilizo fue un instrumento modificado de satisfacción Laboral. El resultado arrojó que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% está insatisfecho con el ámbito laboral.

García y colaboradores (26), en México, en el año 2016, desarrollaron un trabajo de investigación titulado “satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas”, cuyo propósito fue determinar la percepción de dicha variable. El enfoque cuantitativo, descriptivo, la población estuvo conformada por dos hospitales cuyas muestras fueron de 59 enfermeros de hospital “A” y el hospital “B” con 149 enfermeros. Resultados 70% de un nivel media. Conclusiones: el factor satisfacción del trabajo tiene mayor porcentaje; el factor apoyo en las metas y objetivos a alcanzar tienen menor porcentaje. Referente a la satisfacción extrínseca el factor remuneración obtuvo menor porcentaje

Carrillo y colaboradores (27) España, en el año 2015 desarrollaron un trabajo de investigación titulada: “La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia”. Cuyo propósito fue Analizar dicha variable. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra de 77 enfermeras. Los resultados obtenidos fueron una satisfacción media con el 72.12%. Conclusión la satisfacción laboral del profesional tienen un nivel elevado.

García y colaboradores (28), en Perú, en el año 2018 desarrollaron una investigación titulada: “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio

de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguir Escobedo. Cuyo propósito fue establecer la relación entre las dos variables. El enfoque fue cuantitativo, La muestra fue 85 enfermeras, utilizo un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron el 44.7% presentan una carga laboral excesiva, el 40.0% presenta una carga laboral grande en cuanto a satisfacción laboral, 85.9% presenta una satisfacción laboral regular. Conclusión: no existe relación estatísticamente en carga laboral y satisfacción de las enfermeras

Rojas(29), en Perú, en el año 2019, desarrollo una investigación titulado “nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, cuyo propósito fue ” Determinar el nivel de dicha variable, el enfoque que utilizo fue cuantitativo, de tipo descriptivo, la muestra fue 100 profesionales de enfermeras, se utilizó fue cuestionario de tipo Likert, los resultados fueron referente a la satisfacción laboral del personal de enfermería, el 30.80% se encuentran moderadamente satisfecho, mientras que el 1.53% muy insatisfecho. Llegando a una Conclusión que el personal de enfermería se encuentra con un 30.80% moderadamente satisfecho y el 18.67% son indiferentes y están satisfechos.

Díaz y colaboradores (30), en Chiclayo Perú, en el año 2019 desarrollaron una investigación titulada: “Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes”. El objetivo fue determinar la variable. El enfoque fue de tipo cuantitativa. El cuestionario fue una encuesta. Los resultados los profesionales manifiestan satisfacción, sin embargo están insatisfechos con un 65% referente a remuneraciones e incentivos; con un 24% en interrelación con el jefe inmediato, y 27% en ambiente de trabajo

Realizar un trabajo de investigación en satisfacción laboral del enfermera(o) nos permitirá identificar nuevas evidencias científicas que favorezca al profesional que labora en el área de emergencia. Así mismo las autoridades del hospital serán informadas, para que puedan generar nuevas estrategias que estén orientadas a mejorar y fortalecer las situaciones laborales, como también la felicidad del trabajador, con el fin de obtener un impacto positivo en las atenciones de enfermería del área de emergencia.

Actualmente la satisfacción laboral se viene estudiando constantemente, sin embargo, no se refleja en los resultados para mejorar el bienestar laboral del profesional de enfermería. Al tener conocimiento sobre la variable de satisfacción laboral permitirá mejorar las condiciones de trabajo, como también a generar nuevas estrategias de mejora continua en la institución que permita una satisfacción del trabajador de salud; también favorecerá en generar nuevos conocimientos para beneficio de la ciencia.

En cuanto a la justificación práctico, el presente estudio permitirá desarrollar habilidades que conlleven a realizar actividades de mejora continua dirigidas al profesional de enfermería, a los jefes de servicios y a los representantes del hospital, con en el fin de generar un clima organizacional adecuado.

Referente a la justificación social favorecerá al trabajador de salud, dado que la institución mejorara las condiciones de trabajo y favorecerá en el crecimiento y desarrollo del personal de enfermería y que esto conlleve a la satisfacción del trabajador, asimismo se verá reflejado en los cuidados de enfermería de calidad, que va dirigido a la población.

En cuanto a la justificación metodológica la actual investigación permitirá ser utilizada por otros investigadores de la carrera de enfermería y compararlas con otras realidades, para así mejorar la condición de trabajo del colaborador de salud de las diferentes instituciones.

Objetivos generales

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional, Lima – 2021

Objetivos específicos

Conocer el nivel de satisfacción laboral en la dimensión extrínseca del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional, Lima – 2021

Identificar el nivel de satisfacción laboral en la dimensión intrínseca del personal profesional de enfermería en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional, Lima – 2021

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de Enfoque cuantitativo, por lo que se utilizara la información y así demostrar la teoría, así mismo se mide de forma numérica y utilizando análisis estadístico (31). De diseño no experimental, teniendo en cuenta que la variable no se manipulara, por ende no podemos cambiar las variables independientes. Descriptiva, puesto que, nos permite describir circunstancia y comportamiento de una determinada variable; de corte transversal, dado que la información se recolectara en un momento dado.

2.2 POBLACIÓN

Es el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento y lugar determinado, así mismo este estudio está compuesto por 60 profesionales del área de emergencia. En cuanto a los criterios de Inclusión tenemos; profesionales de enfermería que acepten colaborar en el estudio y que laboren en el servicio de emergencia.

Muestra: se trabajara con todo el grupo de profesionales de enfermería, determinado por un muestreo censal que son consideradas como muestra de aquellas unidades de investigación, de tal manera que se trabajara con 60 profesionales de enfermería.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

Variable: satisfacción laboral: es el nivel de goce del colaborador referente a sus condiciones y ambiente laboral. Así mismo la variable es de tipo cualitativo y de medición ordinal (32)

Definición conceptual: Estado sensitivo afirmativo y placentero producido por una sensación agradable de la apreciación subjetiva de la experiencia laboral del individuo están relacionado a factores motivacionales como externas e internas.

Definición operacional: consiste en el paso de manejar una variable de un grado conceptual a una postura operacional, que permite una medición más real del problema por medio de los indicadores establecidos.

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

En la recopilación de información se empleará el método de la encuesta, y el instrumento será un cuestionario validado sobre satisfacción laboral, el cual fue adaptado por Neira y Salinas en el año 2017. Asimismo, estará compuesto por dos fases; que son datos generales y datos específicos de satisfacción laboral que a su vez tienen dos dimensiones la primera extrínseca que cuenta con un total de 26 ítems y la segunda intrínsecas que cuenta con un total de 14 ítems; todo ello dará 40 preguntas. Según los autores ya mencionados refiere que cada pregunta tiene cinco probabilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje: Totalmente de Acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), Desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1). Las preguntas negativas su puntuación será en sentido opuesto. Para ordenar la satisfacción laboral se utilizara la escala de stanones en alto, medio y bajo.

Describir como se realizó la validación y la confiabilidad

El presente estudio utilizara un instrumento validado el cual fue adaptado por las investigadoras antes mencionadas; así mismo, para determinar la confiabilidad del cuestionario se realizara una prueba piloto donde participaran enfermeras profesionales del servicio de emergencia que pertenezcan a otra institución y que tengan las características similares al grupo de estudios y que no forman parte de la población; la confiabilidad del medio interno atraves del alfa de cronbash, cuyo resultado arrojó 0.857.

Proceso de recolección de datos

Se solicitara un documento de presentación al Dr. de Postgrado de la segunda especialidad Emergencias y Desastres De la universidad María Auxiliadora. Posteriormente se entregara una solicitud a la Dr. (a) Del hospital Nacional, para la autorización de ejecución del proyecto de investigación, previo a ello se entregara un juego para su revisión y aprobación de dicho trabajo. Luego se coordinara con la jefa de enfermeras del servicio de emergencias para la recolección de información, como también para explicar el objetivo del estudio;

para ello se reunirá a los enfermeros para que desarrollen el cuestionario en un plazo de 20 minutos. Finalmente se agradecerá a los colegas por su participación

Proceso de análisis de datos

Después de recoger la información, se le asignó un puntaje de 5 al criterio correcto y 0 al criterio incorrecto, también se utilizara la ecuación de estatinos para adquirir los puntos de cada nivel (alto, medio, bajo). Para los resultados se elaborara tablas y gráficos; para todo ello se utilizara un programa estadístico SPSS versión 25.

Consideraciones éticas

Autonomía: se dará conocimiento al profesional de enfermería sobre el presente estudio, sus objetivos, el cual será libre de responder lo que considere correcto sin intervención alguna de los autores. También podrá elegir retirarse en cualquier momento.

No maleficencia: la información recolectada será exclusivamente utilizada para el estudio de investigación, así mismo la colaboración de los participantes nose divulgará sus nombres dado que será de forma anónima. (33)

Justicia: los enfermeras tendrán las mismas oportunidades de participar en el presente estudio, con mucho respeto, responsabilidad y sin vulnerar sus derechos.

Beneficencia: se informara los resultados del presente estudio de investigación, así mismo se entregara material educativo sobre satisfacción laboral a los profesionales de la salud. (34)

II. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020								2021															
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
	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	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes		X	X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación		X	X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación		X	X	X	X	X	X	X																
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X	x	x	X	X	X									
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo									X	X	x	X	X	x	X									
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	x	X	x	X									
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos									X	X	x	x	X	x	X									
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información									X	X	X	x	X	x	x									
Elaboración de aspectos administrativos del estudio											x	x	X	x	X									
Elaboración de los anexos										x	x	x	X	x	x									
Aprobación del proyecto													X	x	x	x								
Trabajo de campo											X	X	X	X	X	X	x	x	x	X				
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X	X	x	X				
Sustentación de informe final																	X	X	x	X				

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020		2021		TOTAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	s/.
Equipos					
1 laptop	1500				1500
USB	30				30
Internet	50	50	50	50	200
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	1980	310	50	210	2,620

REFERENCIA

1. Carpio M. Villalobos A. Motivación del Equipo Básico de Atención Integral en Salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral. cien. adm. financ. segur. [internet].2001[acceso 17 de noviembre del 2020]9(1): 506.Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592001000100006
2. Chiang M. Riquelme G. Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción M. Cienc Trab. [internet].2018[acceso 17 de noviembre del 2020]; 20(1): 69. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
3. De Bortoli.S, Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., Leija, Cl. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Panam Salud Publica [Internet].2020 [acceso 25 de noviembre 2020]; 44:64. Disponibles en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
4. Organización Internacional del Trabajo. [internet]. ginebra- Suiza: Organización Internacional del Trabajo; 2019[acceso 25 de noviembre del 2020] [internet]. disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_713013.pdf
5. Cifuentes, J. Manrique, F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención.av. enferm. [internet].2014 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 32(2):217. disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
6. Arandojo, I. Nuevas Tecnologías y nuevos retos para el profesional de enfermería. Index Enferm. [internet].2016 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 25(1):2. disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100009
7. Collantes, J. Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un hospital. Ciencia y Arte de Enfermería. [Internet].2017 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 2(2):19-24. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/334240563_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_del_enfermero_en_un_Hospital_de_Lima_-_Peru
8. Caqueo, A. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia Psicológica. [Internet].2012 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 30(1):61-71. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

9. Morillo, I. Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento. Sapiens Universitaria de Investigación [Internet]. 2006, [acceso 26 de noviembre de 2020]; 7(1), 43-57. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
10. Caballero, K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Currículum y Formación de Profesorado [Internet]. 2002, [acceso 26 de noviembre del 2020] 6(1) ,1-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
11. Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral]. España: Universidad Complutense de Madrid; 2017[internet]. disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
12. Rodríguez, k. estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector renta car en España. [tesis doctoral]. España: universidad santo Tomás división ciencias de la salud facultad de; 2018[internet]. disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13530/2018kiararodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Manso, J. el Legado de Frederick Irving Herzberg. Universidad EAFIT. [Internet].2002 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 128(1):79-86. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
14. Gamboa, M. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Psicología científica. [internet]. 2010 [acceso 26 de noviembre del 2020];27(1):9 Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
15. Montoya, J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [tesis de grado]. España: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014[Internet]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
16. Chiavenato, I. Administración de los Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill INTERAMERICANA, S. A. [Internet].2007 [acceso 29 de noviembre del 2020]; 5(1):449 - 671. Disponible en:<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
17. Manso, J. el Legado de Frederick Irving Herzberg. Universidad EAFIT. [Internet].2002 [acceso 25 de noviembre del 2020]; 128(1):79-86. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

18. Montoya, E. Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área del Cantón Santa Elena. Facultad de Ciencias Administrativa en Ecuador.[internet].2013[acceso 25 de febrero del 2021];disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1907>
19. Alba A. Salcedo RA. Zárate A., et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev Enferm IMSS. [internet]. 2008[acceso 25 de febrero del 2021]; 16(3):155-160.disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-008/eim083e.pdf>
20. Portugal, L. Castillo, L. Influencia entre la cultura organizacional percibida y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del hospital Edgardo Rebagliati Martins. [Tesis maestría]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2017 [Internet]. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4404/portugal%20nu%c3%b1ez%20castillo%20candela%20maestria%20salud%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Balda, F. Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil. [tesis maestría]. Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2018 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11696>
22. Camargo, D. Motivación de la labor docente: un estudio de caso de dos programas de contaduría pública en Bogotá. Cuadernos de Contabilidad [internet]. 2016 [acceso 26 de noviembre del 2020];17 (44), 421-448.Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-44.mlde>
23. Vásquez, s. y colaboradores. Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral. Académica. [internet]. 2013[acceso 29 de noviembre del 2020]; 1(1). Disponible en:
<https://www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html>
24. Koontz, H, y Welhrich, H. Administración: una perspectiva global. McGraw-Hill. [internet]. 1998 [acceso 29 de noviembre del 2020]; 11(1): 777 – 786. Disponible en: <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/>
25. Guillen, M. Teorías aplicables al proceso de atención de enfermería en Educación Superior. Cubana Enfermer. [internet]. 1999 [acceso 29 de noviembre del 2020]; 15(1):10 – 16. Disponible en:

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191999000100002#:~:text=Virginia%20Henderson%2C%20se%20apoy%C3%B3%20mucho,la%20salud%2C%20persona%20y%20cuidados.
26. Neira, G. Salinas, F. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional [tesis Especialidad]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [Internet]. Disponible en:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 27. Pablos. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Tesis doctorado]. México: Universidad de Extremadura; 2016[Internet]. Disponible en:
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>https://www.area.saludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh
 28. Hernández, Y. Martínez, M. Rivera, M. Gutiérrez, F. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas [Tesis doctorado]. México: Universidad de Hidalgo; 2016 [Internet]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
 29. Carrillo, C. Ríos, M., Fernández, M., Celdrán F., Vivo, M. Martínez, M. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. [Tesis especialidad]. España: Universidad de Murcia; 2015[Internet]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/198061/181591>
 30. García, k. Leandres, S. carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto seguín Escobedo – ESSALUD. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 31. Rojas, Y. “nivel de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2017 [Internet]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3115/TESES%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusiones%3A%20El%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n,son%20indiferentes%20y%20est%C3%A1n%20satisfechos.>

32. Díaz, G. Zúñiga, J. Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes. [Tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Internet]. Disponible en: http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4153/D%c3%adaz_P%c3%a9rez_Gisela_Noemi_y_Zu%c3%b1iga_Culquicondor_Jhomara_Elizabeth.pdf?sequence=4&isAllowed=y
33. Mora, L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Cubana Oftalmol* [Internet]. 2015 [acceso 25 de febrero del 2021]; 28(2):228-233. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es.
34. García, M. Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. *Rev. Administración Sanitaria Siglo XXI* [Internet]. 2006 [acceso 25 de febrero del 2021]; 4(2):341-356. disponible en : <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-los-principios-bioetica-insercion-social-13091842>

Anexo A: OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
SATISFACCION LABORAL	Tipo de variable: cualitativo Escala de medición: Ordinal	Estado sensitivo afirmativo y placentero producido por una sensación agradable de la apreciación subjetiva de la experiencia laboral del individuo están relacionado a factores motivacionales como externas e internas.	<p>Son aquellos que Originan insatisfacción del trabajador, y se ubican en diferentes espacios, ambientes, entornos y organizaciones.</p> <p>Son aquellos que originan que el trabajador se encuentre satisfecho con su labor o cargo que realiza y esto se relaciona con retribuciones o remuneraciones, felicitaciones y ascensos</p>	<p>Extrínsecos</p> <p>intrínsecos</p>	<p>Sueldo</p> <p>Supervisión</p> <p>Beneficios Laborales.</p> <p>Compañero de trabajo</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones ambientales y físicos</p> <p>Trabajo en sí</p> <p>Recompensas y Reconocimiento</p> <p>Promoción</p>	<p>1-2-3-4</p> <p>5-6-7-8</p> <p>9-6-7-8-9-10-11-12</p> <p>13-14-15-16</p> <p>17-18-19-20</p> <p>21-22-23-24-25-26</p> <p>27-28-29-30-31</p> <p>32-33-34-35</p> <p>36-37-38-39-40</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>	<p>Las dimensiones se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems recogidos en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Las puntuaciones se transformaron en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación.</p>

Anexo B

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL.

Estimada(o) Licenciada (o):

El actual cuestionario es de forma anónima, que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que le brinda su centro de trabajo con la finalidad de realizar estrategias sistemáticas que ayuden a disminuir los factores que originan los niveles de insatisfacción, de tal forma se contribuya a mejorar la calidad de atención. Por lo tanto se solicita que responda con total veracidad las siguientes preguntas

Instrucciones:

El cuestionario consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales. La segunda parte corresponde a los enunciados (40), el cual está dividido por dos dimensiones; la extrínseca consta de 26 preguntas, mientras que la intrínseca tiene 14 preguntas. Usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

A.- DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES

Edad:

Sexo:

Nombrada

CAS

Otros

Especificar.....

Tiempo de servicio en emergencia:

B.- SATISFACCION LABORAL

TDA: totalmente de acuerdo

DA: de acuerdo

I: indeciso

ED: en desacuerdo

TED: totalmente en desacuerdo

	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	TDA	DA	I	ED	TED
	Sueldo					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	Supervisión					
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
	Beneficios Laborales.					
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	Compañeros de Trabajo					
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					

20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
	Condiciones Ambientales y Físicas					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales					
25	Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
	DIMENSIÓN INTRÍNSECA					
	Trabajo en sí					
27	Siento que mi trabajo sea rutinizado					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	Recompensas y Reconocimiento					
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
	Promoción					
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	veo mi trabajo como una fuente de realización personal					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					

Anexo A. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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 personal del profesional de enfermería en el servicio de emergencia adulto, Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2021.

Nombre de los investigadores principal: Virginia De la Cruz Yanac.

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia adulto, Hospital Cayetano Heredia Lima – 2021

Beneficios por participar: formar parte de un estudio de investigación que a través de los resultados permita diseñar estrategias laborales para el beneficio de los trabajadores

Inconvenientes y riesgos: no tendrá riesgo alguno dado que usted solo responderá el cuestionario.

Costo por participar: no tendrá costo alguno durante el estudio.

Confidencialidad: la información que usted proporcione es confidencial, dado que solo el investigador utilizará, dicha información para el estudio realizado

Renuncia: usted puede dejar de participar en el estudio si lo considera conveniente, sin sanción alguna.

Consultas posteriores: Si usted tuviese duda o preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Virginia coordinador de equipo (teléfono móvil N°949217492) o al correo electrónico: vicky17297@hotmail.com

Participación voluntaria:

Su participación en la presente investigación es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he revisado y comprendido, asimismo tuve la oportunidad de consultar, 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
N° de DNI:	
N° 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

Anexo D. Análisis de confiabilidad

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH

Tabla 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,857	,847	40

Según la tabla 1, se puede evidenciar que el cuestionario para medir la Satisfacción Laboral, tiene un Alfa de Cronbach **de 0.857**; por lo tanto, nos indica que el cuestionario es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	11	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.