



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL  
ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**ROJAS AVENDAÑO, YOHON CARLOS**

**ASESOR: Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios y mi familia que están apoyándome continuamente con mis estudios, mis objetivos y mis metas. A mi hijo que es la razón de mi ser y por lo que me sacrifico y esfuerzo a diario.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios por permitirme lograr mis objetivos

A mis padres y familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero.

A mi asesora Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández, por el tiempo dedicación y paciencia en la elaboración

**ASESOR DE TESIS**  
**Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1.</b> Características sociodemográficas del participante (n=100)	24
<b>Tabla N°2.</b> Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.	25
<b>Tabla N°3:</b> Resultados del nivel de satisfacción laboral en general según los factores extrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019	27
<b>Tabla N°4:</b> Resultados del nivel de satisfacción laboral en general según los factores intrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1.</b> Resultados del nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019	26
<b>Figura N°2.</b> Resultados del nivel de satisfacción laboral en general según los factores extrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2019	26
<b>Figura N°3.</b> Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos en general en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019	28

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

**Materiales y métodos:** La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. El diseño metodológico es de corte transversal, no experimental. La población estuvo constituida por 100 profesionales de Enfermería que laboran las 24 horas, en turnos de 12 horas rotativas de lunes a domingo. Cada enfermera atendió, en promedio, a 15 pacientes por turno. El instrumento que se utilizó consta de 15 ítems, los cuales presentan la forma de la escala de Likert (medición ordinal), con alternativas de respuesta que van desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho).

**Resultados:** La satisfacción laboral en el personal de Enfermería se encuentra muy insatisfecho en 1.53%; insatisfecho en 8.73%; moderadamente insatisfecho 18.67%; indiferente en 18.67%; moderadamente satisfecho en 30.80%; satisfecho 18.67%; y muy satisfecho 2.93%. En el nivel de los factores extrínsecos, en general, se observa que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 8%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 36%; satisfecho en 42%; y muy satisfecho en 7%. En el nivel de los factores intrínsecos, en general, el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 3%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 31%; satisfecho en 49%; y muy satisfecho en 10%.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se encuentra moderadamente satisfecho en un 30.80%; y el 18.67% son indiferentes y están satisfechos.

**Palabras clave:** Factores intrínsecos, factores extrínsecos, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of job satisfaction in Nursing staff in the Emergency Service of the Arzobispo Loayza National Hospital, Lima 2019.

**Materials and methods:** This research has a quantitative approach of descriptive type. The methodological design is cross-sectional and non-experimental. The population consisted of 100 Nursing professionals who work 24 hours, in 12-hour rotating shifts from Monday to Sunday. Each nurse on average attended 15 patients per shift. The instrument used consists of 15 items, which have the shape of the Likert scale (ordinal measurement) and present response alternatives ranging from 1 (very dissatisfied) to 7 (very satisfied). **Results:** Regarding the job satisfaction in Nursing staff, 1.53% were very dissatisfied; 8.73%, dissatisfied; 18.67%, moderately dissatisfied; 18.67%, indifferent; 30.80%, moderately satisfied; 18.67%, satisfied; and 2.93%, very satisfied. At the level of extrinsic factors, 1% of nurses are very dissatisfied and dissatisfied; 8%, moderately dissatisfied; 5%, indifferent; 36%, moderately satisfied; 42%, satisfied; and 42%, very satisfied. At the level of intrinsic factors, 1% of nurses are very dissatisfied and dissatisfied; 3%, moderately dissatisfied; 5%, indifferent; 31%, moderately satisfied; 49%, satisfied; and 10%, very satisfied. **Conclusions:** The level of job satisfaction in Nursing staff in the Emergency Service of the Arzobispo Loayza National Hospital is moderately satisfied at 30.80%; and indifferent and satisfied at 18.67%.

**Keywords:** Intrinsic factors, extrinsic factors, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral ha sido considerada como una consecuencia actitudinal del estrés laboral. Cuenta con indicadores tradicionales que buscan determinar la disposición que tienen las personas hacia la vida laboral. En Enfermería, se afirma que el nivel de satisfacción puede impactar de forma positiva o negativa en la calidad del servicio que brindan; asimismo, puede influir sobre otros aspectos como el ausentismo laboral, retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución (1).

Se puede definir a la satisfacción laboral como una actitud favorable de cada persona hacia las labores que desarrolla (cómo los individuos se sienten en su entorno laboral); constituye un componente vital en el proceso asistencial relacionado con la calidad de servicios de salud que se ofrecen (2)(3)(4). Para complementar lo anterior, en la satisfacción laboral, se pueden reconocer la existencia de factores externos, como redes, beneficios y reconocimiento; y factores internos, como capacidad de comunicarse con colegas, autoestima, adquisición de experiencias y habilidades, manifestando toda su creatividad y sentimiento de logro (3)(5)(6).

Para otros investigadores, la satisfacción laboral es calificada como una causal de la calidad de la atención al paciente, debido a que es improbable que una persona se desenvuelva en su centro de labores con eficiencia y desarrolle un trabajo calificado si presenta bajos niveles de satisfacción. Los niveles superiores que dirigen los establecimientos de salud deben ser conscientes de que investigar los niveles de satisfacción de profesionales de Enfermería puede constituir una herramienta para detectar oportunamente problemas y formular planes de mejora, que impacten favorablemente en la calidad del servicio de salud brindado (7).

Los investigadores han podido determinar que la salud constituye un proceso social y biológico, que se caracteriza por ser integral y dinámico en el tiempo. La labor de enfermeros se caracteriza por ser riesgosa de manera física y psicológica, debido a extenuantes jornadas laborales, diseño del cargo y entorno laboral. Dichas jornadas laborales se caracterizan por trabajo a doble turno, que

demandan esfuerzo físico y riesgo frente a sustancias físico químicas y situaciones psicológicas (8). Las instituciones son formadas para poder cubrir necesidades y requerimientos en la mejora de la calidad de los servicios que demandan los miembros de la sociedad. Entre los diferentes tipos de instituciones, se tienen las de salud, las cuales están integradas por especialistas que persiguen objetivos comunes, tales como la difusión, concientización y prevención de todos los procedimientos referidos a la salud.

El profesional de Enfermería se caracteriza por realizar un trabajo extenuante, que le genera un alto grado de desgaste y lo vuelve vulnerable a diferentes problemáticas; además, las jornadas de capacitación son escasas, puesto que las jornadas laborales son rotativas y algunas veces no se cuenta con el personal suficiente. La multiplicidad de tareas que deben desempeñar los profesionales de Enfermería, muchas veces ajenas a su verdadera formación, ocasiona la pérdida de tiempo y descuidos en la atención a los usuarios de la salud.

Las jornadas laborales rotativas que experimentan los profesionales de Enfermería pueden ocasionar conflictos en el entorno personal. Por ello, todo enfermero debe procurar el equilibrio entre su trabajo y dicho entorno. El bajo salario que los profesionales reciben en los centros de salud provoca que trabajen en dos o más centros (por ejemplo: el enfermero que trabaja por las mañanas en una posta, por las tardes en un policlínico privado y en las noches atendiendo algunos casos particulares). Dicho ritmo de vida genera fatiga y cansancio en este tipo de profesionales; asimismo, puede repercutir en su estado de ánimo y relaciones con sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y personal a cargo, lo cual afecta a los flujos de comunicación y armonía laboral (9).

Según el Ministerio de Salud, los trabajadores de salud tienen elevados niveles de satisfacción individual y laboral cuando brindan un servicio de calidad, al sentir que su trabajo es imprescindible. La medición de satisfacción hacia el trabajo resulta vital cuando se pretende una óptima prestación de servicios de salud (10). La satisfacción laboral está ligada a las labores encargadas, motivaciones extrínsecas, vínculos con colegas y adecuado entorno de trabajo; además, los

rasgos de personalidad del enfermero y tipo de trabajo inciden en su vocación de servicio (11).

En Estados Unidos en la década de 1930, empezó la preocupación por los trabajadores desde un punto de vista humanístico; y se ha identificado y aceptado que existen cuatro factores que repercuten en la vocación de servicio del enfermero(a): horario laboral, remuneraciones, relaciones familiares y laborales y las posibilidades de desarrollo en el centro laboral (12). Algunas opiniones que se pudieron recabar de otros enfermeros fueron: “[...] el personal de enfermería no es suficiente, después del turno terminamos agotadas” “[...] no respetan el horario de trabajo debido a la escasez de personal y no somos beneficiadas”.

En dicho hospital, al inicio, se ha podido evidenciar la existencia de trabas en la óptima función del enfermero, que podrían anticipar de alguna manera el nivel de satisfacción laboral, generando conflictos y discrepancias entre los miembros del hospital. Sobre las trabas, se evidencian, por ejemplo, la gran demanda de pacientes y poca disponibilidad de enfermeros(as), la carencia de materiales, los bajos niveles de reconocimiento dentro del trabajo, etc. Además, a modo de complemento, se puede indicar que los reducidos salarios y escasas oportunidades de seguir una línea de carrera dentro del hospital afectan el desempeño de los enfermeros. Frente a todo lo anteriormente expuesto, se formula el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de muchas maneras; no obstante, para la presente investigación, se trabajará bajo la definición de que se trata de un estado emocional satisfactorio y placentero, producto de la mirada subjetiva de las experiencias dentro del entorno laboral de un individuo. Dicho estado emocional puede lograrse a través de características específicas, como el sueldo, la supervisión, los beneficios laborales, las oportunidades de ascenso, las condiciones de entorno, los equipos de trabajo y la cultura organizacional (13). La satisfacción laboral, según Frederick Herzberg, presenta factores extrínsecos e intrínsecos, tal como se aprecia a continuación: Los factores extrínsecos hacen referencia a todos aquellos componentes que están fuera del control de los

individuos; como el ambiente de trabajo, las personas, las remuneraciones y beneficios sociales, las políticas organizacionales, la seguridad y salud en el trabajo, etc. Los factores son relevantes e inciden positivamente en la motivación laboral, lo que origina que los colaboradores sientan placer dentro de su centro de labores. Factores intrínsecos: A comparación de los factores extrínsecos, estos sí pueden ser controlados por las personas, debido a que están bajo su área de influencia. Están relacionados con sentimientos y emociones en expectativas de desarrollo individual, logros profesionales y autorrealización laboral. Según Herzberg, la optimización de dichos factores evita la insatisfacción laboral (14) y, debido a ello, muchas veces los colaboradores buscan ascender dentro de la jerarquía de las empresas, ya que además de las nuevas responsabilidades, también existen mejoras salariales (15).

La Enfermería se caracteriza por ser una especialidad netamente intensa emocionalmente, ya que se debe convivir con situaciones de estrés provocadas por la sobrecarga de trabajo, complementada con el trabajo por turnos rotativos, guardias en horarios nocturnos y las diferencias entre los miembros de los equipos de trabajo. Todos esos factores mencionados previamente pueden desencadenar situaciones de conflicto (laboral y familiar), cansancio físico, constantes cefaleas, insomnio, conductas irritables, frustración, todos ellos aunados a los diversos riesgos propios de la actividad (biológicos, químicos y físicos), que se suscitan por el “desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (16).

Pablos González, M. del Mar, Cubo Delgado, Sixto, en el año 2015, España, en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz”, que tuvo como objetivo pretender conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras, utilizó una metodología de tipo cuantitativa y descriptiva, basada en la aplicación de un cuestionario que fue validado. Se obtuvo como resultado que la tasa de respuesta asciende al 34,7%. El perfil de los profesionales fue mayoritariamente femenino (83,3%), con condición laboral fija (78,9%) y una experiencia profesional de más de 10 años (77,5%). Se concluyó que se encuentran más satisfechas las enfermeras. (17).

Luengo Martínez y colaboradores, en el año 2016, Chile, en su trabajo de investigación titulado "Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral, medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso", tuvo como objetivo evaluar las propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción laboral, con una muestra de 277 integrantes del equipo de enfermería. Se aplicó el cuestionario que mide la Satisfacción laboral, que cuenta con 23 ítems (SL-23). Se obtuvo como resultado un 64,22% de varianza y dos ítems con cargas factoriales con comportamientos erráticos dentro del cuestionario, por lo que se optó por eliminarlos. Con la versión abreviada (21 ítems), se encontró un 65,716% de varianza total y una fiabilidad global del 0,922. Se concluyó que se sugiere considerar la versión abreviada del cuestionario para ser aplicada a los integrantes del equipo de enfermería por presentar mejores propiedades psicométricas que la versión original. (18).

Marín Samanez y colaboradora, en el año 2017, Perú (Lima), en su trabajo de investigación titulado "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado", el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo a las dimensiones del instrumento Font Roja, tuvo una metodología de tipo descriptiva, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores y como resultado se obtuvo: según sexo, la mayor parte de los encuestados es de sexo femenino (73.5%). Según grupos etarios, la mayoría (65.4%) tenía entre 26 y 35 años, seguido por el grupo de 36 a 45 años (23.5%). En la variable de nivel de satisfacción laboral, fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". Por último, se concluyó que el nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho". (19).

Paredes Vílchez y colaboradora, en el año 2015, Perú (Lambayeque), en su trabajo de investigación titulado "satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén", que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias

de mejora, utilizó una metodología de tipo descriptiva. La muestra fue de 55 Enfermeros, donde se obtuvo como resultado que los profesionales de enfermería, según los indicadores socio-demográficos y laborales, pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%) y con tiempo de servicio mayor o igual de 5 años (80%). En cuanto a los resultados de las dimensiones, los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%) y en el ambiente de trabajo (60%). El estudio concluyó que el nivel de satisfacción de las enfermeras pertenece solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo (20).

Contreras Horna, Azucena, en el año 2017, Perú, en su trabajo de investigación titulado “Condiciones de salud y satisfacción laboral según el régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Régimen laboral y las condiciones de salud en el nivel de satisfacción de los enfermeros, la metodología fue de tipo descriptiva, explicativa, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 30 Enfermeros y se empleó un instrumento para medir la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que existen diferencias significativas entre las condiciones de salud y la satisfacción laboral según el régimen laboral. El estudio concluye que existen diferencias significativas entre las condiciones de salud que presentan los enfermeros y la satisfacción laboral, ya que son diferentes según el régimen laboral, y que existe una correlación significativa entre las dos variables: condiciones de salud y satisfacción laboral, según el régimen laboral (21).

En el mundo, las organizaciones han tomado mayor conciencia sobre la relevancia de la satisfacción laboral, debido a la aparición de múltiples estudios que han sostenido que dicha variable ejerce una repercusión favorable en el desempeño de los colaboradores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) detectó que, en Estados Unidos, el 45% de los colaboradores se encuentra satisfecho con su entorno laboral y el 65%, menores de 25 años, no manifestaron interés por su centro laboral (22). Tomando ello como referencia, gracias a la observación acerca de la situación problemática en el Hospital Nacional Arzobispo

Loayza, se evidenció la insatisfacción laboral en el personal de Enfermería, ya que la demanda de servicios por parte de los pacientes ocasionó una sobrecarga laboral en ellos y estos pacientes han experimentado descuidos en sus atenciones.

La investigación pretende concientizar a la comunidad de la importancia de los problemas enfrentados de manera cotidiana por todos los miembros de Enfermería, valorando su labor y su grado de satisfacción laboral. Se busca conocer de qué manera dicha variable se ha visto influenciada por relaciones interpersonales en equipos de trabajo y maximizar la eficiencia de los enfermeros. En la factibilidad del proyecto, ello es posible, ya que se posee material bibliográfico sobre la variable de estudio y facilidades en ejecución del trabajo de campo. Metodológicamente, el proyecto es viable y los resultados pueden ser replicados. El objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de enfoque cuantitativo. Según Hernández y colaboradores, dicho enfoque de investigación sigue un proceso secuencial, utiliza el método deductivo, probabilístico y examina la realidad objetiva. Se caracteriza por medir fenómenos, hacer uso de la estadística descriptiva e inferencia; permite la experimentación para probar relaciones causa efecto; posee atributos como la generalización de resultados, control sobre los fenómenos, precisión, réplica de resultados y predicción (23).

El diseño de investigación es descriptivo y transversal. Según Danhke, por medio de dicho diseño, se pretende detallar las propiedades, atributos y características importantes de individuos, grupos sociales, miembros de una comunidad o región geográfica, o cualquier otro tipo que permita ser analizado (24).

### **2.2. POBLACIÓN**

La población fue de 100 profesionales de enfermería que laboran las 24 horas, en turnos de 12 horas rotativas de lunes a domingo y atienden en promedio a 15 pacientes por enfermera y por turno, según la oficina de Estadística del hospital. En la recolección de datos, se utilizó la Escala General de Satisfacción NTP 394 versión española, adaptada al contexto mexicano por Pérez-Bilbao (2006).

La investigación se realizó en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en el servicio de emergencia adulto, donde se cuenta con diferentes áreas distribuidas: coordinadoras, tópico de medicina, observación de medicina I y II, procedimientos, tópico de cirugía, observación de cirugía, UCE, shock trauma, ambulancia, triaje y curación.

### **2.3. VARIABLE DE ESTUDIO**

El presente estudio presenta una variable principal nivel de satisfacción laboral. Según su naturaleza, es una variable cualitativa y su escala de medición es nominal.

**Definición conceptual de la variable principal:** Es una actitud favorable de cada persona hacia las labores que desarrolla (en suma, cómo los individuos se sienten en su entorno laboral); además, constituye un componente vital en el proceso asistencial relacionado con la calidad de los servicios de salud que se ofrecen (2).

#### **Definición operacional de variable principal**

La satisfacción laboral de la enfermera se desarrolla usando alternativas de respuesta, que van desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho); una mayor puntuación brinda evidencias de elevada satisfacción laboral. Es la caída no intencional al suelo o a un nivel inferior.

## **2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**Técnica de recolección de datos:** La técnica empleada en el presente estudio es la encuesta, ya que permite recoger datos de forma eficaz de una muestra representativa de la población (25), dirigida a 100 profesionales de enfermería que laboran las 24 horas, en turnos de 12 horas rotativas de lunes a domingo y se distribuyen en coordinadoras (5), tópico de medicina (15), observación de medicina I y II (25), procedimientos (5), tópico de cirugía (10), observación de cirugía (10), UCE (10), shock trauma (5), ambulancia (5), triaje (5) y curación (5).

**Instrumento de recolección de datos:** El instrumento que se utilizó consta de 15 ítems, los cuales presentan la forma de la escala de Likert (medición ordinal), con alternativas de respuesta que van desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho); una mayor puntuación brinda evidencias de elevada satisfacción laboral. Es la caída no intencional al suelo o a un nivel inferior.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos**

La escala fue construida basándose en la teoría de Frederick Herzberg y tiene un coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach) de 0.89; fue diseñada para analizar los factores intrínsecos y extrínsecos que afectan a la satisfacción laboral. Dentro de los factores intrínsecos, evalúa aspectos como el reconocimiento laboral, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al cargo. Por otro lado, dentro de los factores extrínsecos, abarcan situaciones como el horario laboral, salario y las

condiciones físicas del entorno laboral, y una estructura unidimensional; es decir, un solo factor que explica 83% de la varianza total del instrumento; por lo tanto, el instrumento presentó excelente confiabilidad.

## **2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para comenzar con la recolección de los datos, se solicitó el permiso a la jefa del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, según el cronograma correspondiente. La obtención de los datos se realizó a través de la técnica de encuesta. Se estima que el tiempo para el llenado fue de 10 minutos.

### **2.5.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos**

En la recolección de los datos, se coordinó con el asesor de tesis para iniciar el estudio para la recolección de datos mediante la aplicación de la encuesta que ha tomado un tiempo promedio de 10 minutos. Al culminar la recolección, se prosiguió a verificar el llenado del instrumento y la calidad del llenado.

## **2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Culminada la recolección de datos en los profesionales de enfermería, se digitaron en el software programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25.0. Luego, se llevaron a Excel 2019 para los análisis con sus respectivas tablas y gráficos, las cuales fueron descritas e interpretadas para generar resultados que fueron discutidos.

## **2.7. ASPECTOS ÉTICOS**

Se tomó en cuenta los aspectos de protección de los participantes de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Antes de aplicar las encuestas, el proyecto fue presentado a la Universidad Privada Norbert Wiener para su revisión y aprobación, también se aplicó un formato de consentimiento informado previa orientación a cada enfermera, explicando el motivo de la investigación, de que no perjudicará el bienestar físico ni mental de la persona; por ello, se consideraron los siguientes principios éticos:

**Principio de autonomía**

Las enfermeras consideradas en la investigación fueron conscientes de sus propios actos y responsabilidades por su participación o no en la investigación, por ello se tuvo en cuenta el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia**

El estudio beneficia no solo a los enfermeros encuestados, sino también a la institución; así mismo, brinda procesos de mejora para la Universidad.

**Principio de no maleficencia**

La presente investigación no causó daños físicos, psicológicos, ni morales a las enfermeras, pues los datos se obtuvieron por medio del consentimiento informado, que fue absolutamente confidencial.

**Principio de justicia**

La justicia garantizó la distribución equitativa, tanto de cargas como de beneficios, rechazando drásticamente la discriminación por cualquier motivo. Las enfermeras participantes y no participantes del presente estudio fueron tratadas con justicia, sin preferencias, cumpliendo con los criterios de inclusión.

### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1.** Características sociodemográficas del participante (n=100)

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 20 a 30	24	24%
De 31 a 40	32	32%
De 41 a 50	23	23%
De 51 a 60	18	18%
De 60 a mas	3	3%
<b>Sexo</b>		
Varón	14	14.0%
Mujer	86	86.0%
<b>Estado Civil del enfermero(a)</b>		
Soltero	43	43.0%
Casado	49	49.0%
Conviviente	8	8.0%
<b>Servicio de Atención del enfermero(a)</b>		
Coordinadora	5	5.0%
Tópico de Medicina	15	15.0%
Observación de medicina I y II	25	25.0%
Procedimientos	5	5.0%
Tópico de cirugía	10	10.0%
Observación de cirugía	10	10.0%
UCE	10	10.0%
Shock Trauma	5	5.0%
Ambulancia	5	5.0%
Triaje	5	5.0%
Curación	5	5.0%

**Fuente.** Cuestionario aplicado a 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima 2019

En la tabla N°1, se muestran las características sociodemográficas de 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En relación a la edad, el 24% oscilaba de 20 a 30 años; el 32%, de 31 a 40 años; el 23%, de 41 a 50 años; el 18%, de 51 a 60; y el 3%, de 60 a más. En relación al sexo, el 14% es varón y el 86%, mujer. Sobre el Estado Civil del enfermero(a), el

43% es Soltero; el 49%, Casado; y el 8%, Conviviente. En el Servicio de Atención del enfermero(a), el 5% sirve como Coordinadora; el 15%, en Tópico de Medicina; el 25%, en Observación de medicina I y II; el 5%, en Procedimientos; el 10%, en Tópico de cirugía; el 10%, en Observación de cirugía; el 10%, en UCE; el 5%, en Shock Trauma; el 5%, en Ambulancia; el 5%, en Triage; y el 5% en Curación.

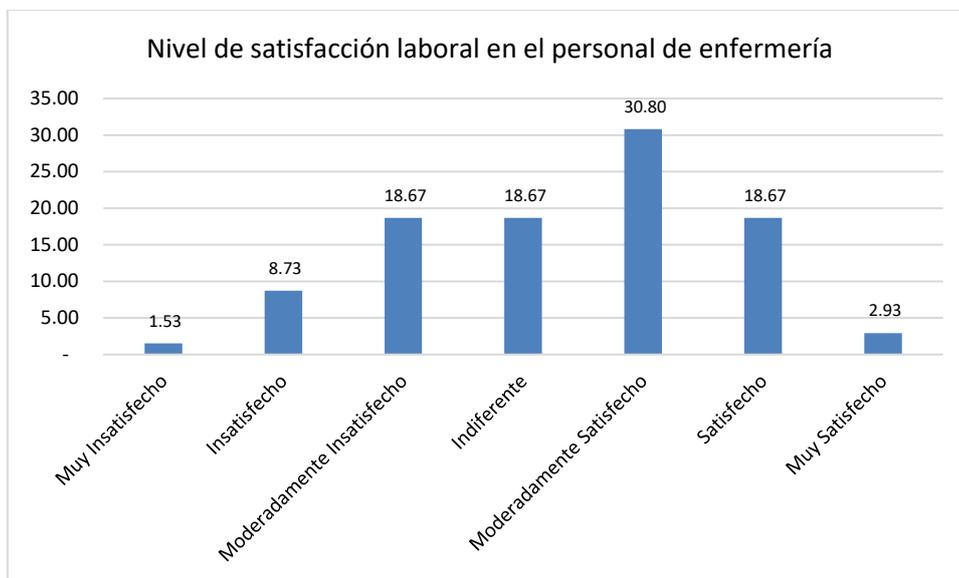
**Tabla N°2.** Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	1.53	1.53%
Insatisfecho	8.73	8.73%
Moderadamente Insatisfecho	18.67	18.67%
Indiferente	18.67	18.67%
Moderadamente Satisfecho	30.80	30.80%
Satisfecho	18.67	18.67%
Muy Satisfecho	2.93	2.93%
<b>Total</b>	100	100%

*Fuente.* Cuestionario aplicado a 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima 2019

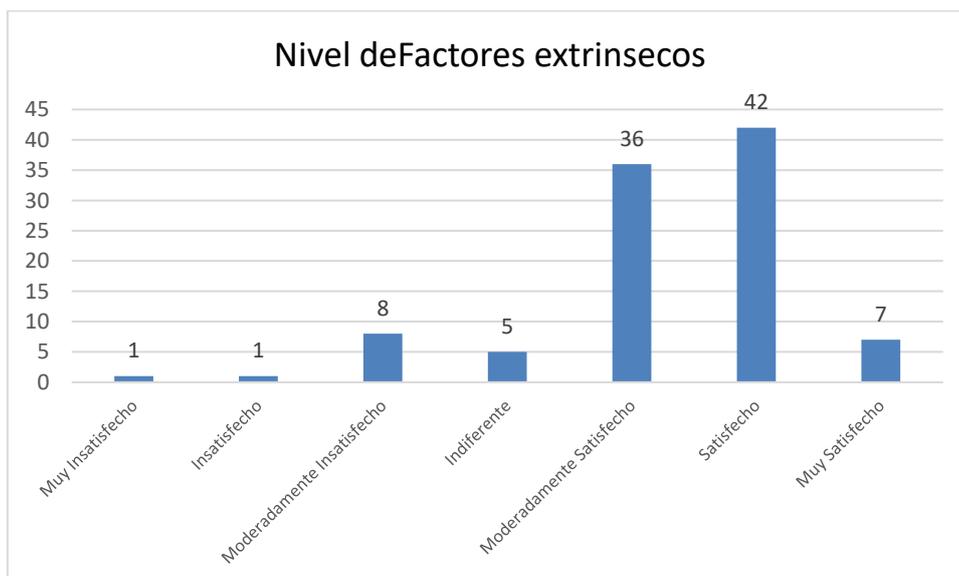
En la tabla N° 2, se observa respecto al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, que el 1.53% se encuentra Muy Insatisfecho; el 8.73%, Insatisfecho; el 18.67%, Moderadamente Insatisfecho; el 18.67%, Indiferente; el 30.80%, Moderadamente Satisfecho; el 18.67%, Satisfecho; y el 2.93%, Muy Satisfecho.

**Figura N°1.** Resultados del nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019



**Fuente.** Cuestionario aplicado a 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima 2019

**Figura N° 2.** Resultados del nivel de satisfacción laboral en general según los factores extrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019



**Fuente.** Cuestionario aplicado a 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima 2019

En la figura N°2, en el nivel de los factores extrínsecos en general, se observa que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; el 8%, moderadamente insatisfechos; el 5%, indiferente; el 36%, moderadamente satisfechos; el 42%, satisfechos; y muy satisfechos en 7%.

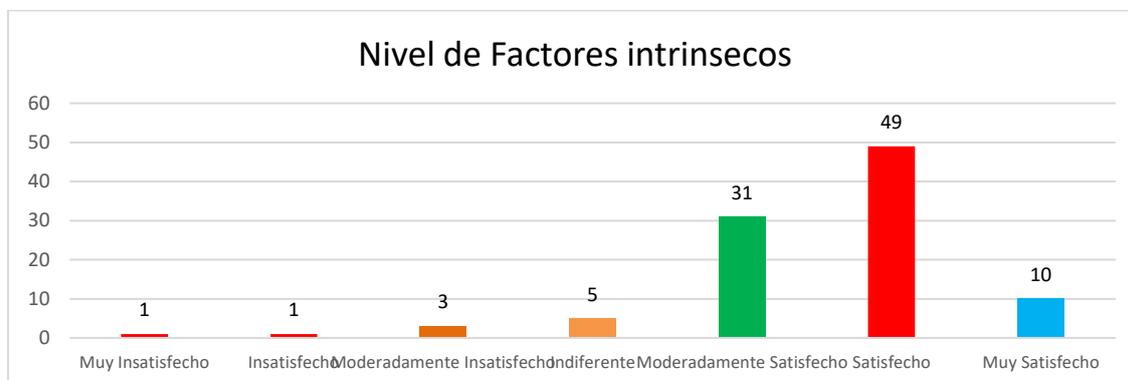
**Tabla N° 3:** Resultados del nivel de satisfacción laboral en general según los factores extrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Indiferente	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
Condiciones físicas del trabajo	1.00%	2.00%	6.00%	5.00%	52.00%	30.00%	4.00%	100.00 %
Tus compañeros de trabajo	1.00%	0.00%	3.00%	7.00%	44.00%	38.00%	7.00%	100.00 %
Tu superior inmediato	1.00%	0.00%	2.00%	6.00%	35.00%	51.00%	5.00%	100.00 %
Tu salario	1.00%	4.00%	1.00%	5.00%	42.00%	42.00%	5.00%	100.00 %
Relaciones entre dirección y trabajadores del hospital	0.00%	0.00%	1.00%	4.00%	45.00%	41.00%	9.00%	100.00 %
El modo en que el hospital está gestionada	1.00%	2.00%	3.00%	5.00%	35.00%	42.00%	12.00 %	100.00 %
Tu horario de trabajo	1.00%	0.00%	1.00%	1.00%	26.00%	57.00%	14.00 %	100.00 %
Tu estabilidad en el empleo	1.00%	2.00%	4.00%	6.00%	26.00%	44.00%	17.00 %	100.00 %

En la tabla N°3 sobre el nivel de satisfacción laboral en general según los factores extrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se observa que el 52% están

moderadamente satisfechos en cuanto a las condiciones físicas del trabajo; el 44 %, moderadamente satisfechos con sus compañeros de trabajo; el 51%, satisfecho con el superior inmediato. En cuanto al salario, el 42% están moderadamente satisfechos y satisfechos; el 45%, moderadamente satisfechos con la relación entre dirección y trabajadores del hospital; el 42%, satisfechos con el modo en que el hospital está gestionado; el 57%, satisfechos con su horario de trabajo; y el 44%, satisfechos en cuanto a su estabilidad de empleo.

**Figura N°3.** Nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos en general en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019



**Fuente.** Cuestionario aplicado a 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del HNAL, Lima 2019

En la figura N°3, se observa el total según el nivel de los factores intrínsecos, que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; 3%, moderadamente insatisfechos; 5%, indiferente; 31%, moderadamente satisfecho; 49%, satisfecho; y 10%, muy satisfecho.

**Tabla N°4:** Resultados del nivel de satisfacción laboral según los factores intrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Indiferente	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1.00%	1.00%	3.00%	7.00%	46.00%	38.00%	4.00%	100.00%
Reconocimiento que	1.00%	2.00%	4.00%	8.00%	41.00%	42.00%	2.00%	100.00%

obienes por el trabajo bien hecho								
Responsabilidad que se te ha asignado	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%	24.00%	55.00%	7.00%	100.00%
La posibilidad de utilizar tus capacidades	0.00%	0.00%	0.00%	3.00%	32.00%	59.00%	6.00%	100.00%
Tus posibilidades de promocionar	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%	36.00%	53.00%	7.00%	100.00%
La atención que se te presta a las sugerencias que haces	0.00%	1.00%	2.00%	5.00%	29.00%	47.00%	16.00%	100.00%
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	0.00%	0.00%	1.00%	4.00%	28.00%	49.00%	18.00%	100.00%

En la tabla N°4, sobre el nivel de satisfacción laboral en general según los factores intrínsecos en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se observa que el 46% se encuentran moderadamente satisfechos en cuanto a la libertad para elegir su propio método de trabajo; el 42%, satisfechos con el reconocimiento que obtienen por su trabajo bien hecho; el 55%, satisfechos con la responsabilidad que se les ha asignado; el 59%, satisfechos con la posibilidad de utilizar sus capacidades; el 53%, satisfechos con las posibilidades de promocionar; el 47%, satisfechos con la atención que se le presta a las sugerencias que hacen; y el 49%, satisfechos con la variedad de tareas que realizan en su trabajo.

#### IV. DISCUSIÓN

En esta sección, se comparan los hallazgos del presente estudio con estudios anteriores, y a partir de ellos se concluye que, de todos los estudios anteriores planteados en esta investigación, 2 son internacionales y 3 nacionales. Todos los internacionales fueron desarrollados principalmente en Inglaterra, España, Chile, mientras que los nacionales fueron desarrollados en el Perú.

En los datos sociodemográficos de 100 enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, según las edades, se resalta que el 24% tiene de 20 a 30 años y el 32%, de 31 a 40 años. En relación al sexo, predominó en 86% las mujeres. En cuanto al estado civil, el 43% son solteros, el 49%, casados y el 8%, convivientes. Asimismo, Pablos González y col. (2015), en su estudio, obtuvieron como resultado, en cuanto al sexo de los profesionales, que el 83.3% son mujeres (17); adicionalmente, en el estudio de Marín y Plasencia (2017) también predominó, en cuanto al sexo, el 73.5% de género femenino. Según grupos etarios, el 65.4% tenían edades entre 26 y 35 años (19).

Analizando el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, se observó que el 30.80% se encuentran moderadamente satisfechos; y el 18.67%, indiferentes y satisfechos. Este hallazgo coincide con su investigación de Pablos González (2015), donde concluye que las enfermeras se encuentran más satisfechas (17). Asimismo, en el estudio de Marin y cola., (2017) se concluye que el nivel de satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (19).

Al establecer el nivel de los factores intrínsecos en general de la satisfacción laboral, se observó que el 49% se encuentran satisfechos, el 31 % están moderadamente satisfechos; y el 10% muy satisfechos. Este resultado se confirma por lo dicho por Cowin y col., (2008), Aiken y col., (2008) y Sánchez y cola., (2010), donde en la satisfacción laboral se pueden reconocer la existencia de factores internos, como la capacidad de comunicarse con sus colegas, autorreconocimiento, autoestima, adquisición de nuevas experiencias y habilidades, manifestando toda su creatividad y sentimiento de logro (3) (5) (6).

En relación al nivel de los factores extrínsecos en general, el 42 % se encuentran satisfechos; el 36 % moderadamente satisfechos; y el 7% muy satisfechos. En la investigación de Robbin y col., (2010) se concluye que la satisfacción laboral tiene relación con las labores encargadas, las motivaciones extrínsecas, los vínculos

con los colegas y el adecuado entorno de trabajo; asimismo, los rasgos de la personalidad del enfermero(a) y el tipo de trabajo inciden en su vocación de servicio (11).

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- El nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza se encuentra Moderadamente Satisfecho en 30.80% y el 18.67% son indiferentes y están Satisfechos.
- Los factores intrínsecos que más influenciaron en el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza son satisfecho en 49%; moderadamente satisfecho en 31%; y muy satisfecho en 10%.

### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda continuar con los estudios de nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería a profundidad, incidiendo como fenómeno de importancia por ser parte de nuestra formación profesional.
- Se debe realizar una integración entre los trabajadores de las diferentes instituciones de salud; mediante el compañerismo, para evitar que se afecte al profesional mismo y también a toda la organización.
- Realizar estudios cualitativos de la relación entre edad, sexo, composición familiar, procedencia, con otras variables de interés en los enfermeros, para lograr relacionarlos con los niveles de satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bacharach SB, Bamberger P, Conley S. Work-home conflicts among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *J Organization Behav.* 2000; 12(3):39-53.
2. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería* 2003; IX (2):57-66.
3. Cowin LS, Johnson M, Graven R, Marsh HW. Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses. *Int J Nurs Stud.* 2008; 45:1449-59.
4. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit.* 2008; 22(5):434-42.
5. Aiken L, Buchan J, Ball J, Rafferty M. Transformative impact of Magnet designation: England case study. *J Clin Nurs.* 2008; 17:3330-7.
6. Sánchez S, Torres M, Palacio R. Grado de Satisfacción de las Enfermeras del Área de Hospitalización Quirúrgica de un Hospital de nueva apertura en la Comunidad de Madrid. *Rev Enferm.* 2010;4(1):8-19.
7. Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013. *Univ Nac Colomb.* 2013;96.
8. Gomez, V., Consuelo, L. (2002): Condiciones Laborales y de salud en Enfermeras de Santa fe- Bogotá , 2002, *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud* Z (1),173-182.
9. Neira Centeno G, Salinas Valverde F. Satisfaccion laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional. *Univ Cayetano Hered.* 2017[Internet]; Available from: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion\\_Neira\\_Centeno\\_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_Neira_Centeno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 8 de marzo de 2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2aXHIsO>

11. Robbins Stephen P; Timothy A. Judge. (2010) Comportamiento Organizacional. EdicDécima. D.R., Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. Pág. 100.
12. Ma C, Samuels M, Alexander J. Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. *J Nurs Adm.* 2003; 33(5):293–9.
13. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 12 de julio de 2017]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
14. Hernández Zavala M, Hernández A, Nava G, Pérez M, Hernández Ramirez M, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Univ ENEO - UNAM.* 2013; 18(1):7–15.
15. Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de junio de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
16. Coronado L. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A.Carrión. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2006; Available from: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado\\_II.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_II.pdf)
17. Pablos-González M. <sup>a</sup> del Mar, Cubo-Delgado Sixto. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Med. Secur. trab.* [Internet]. 2015 Jun [citado 2019 Abr 07]; 61(239): 195-206. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465546X201500020006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465546X201500020006&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>.
18. Luengo Martínez Carolina, Lara Jaque Roxana, López Espinoza Miguel Ángel. Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enferm. glob.* [Internet]. 2016 Ene [citado 2019 Abr 07]; 15(41): 195-207. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100011&lng=es).

19. Marin Samanez Helen Stephani, Placencia Medina Maritza Dorila. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. [Internet]. 2017 Oct [citado 2019 Abr 07]; 17(4): 42-52. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X201700400008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X201700400008&lng=es). <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
20. Paredes Vílchez M, País Lescano D. Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque [Internet] 2015 [acceso 31 de marzo de 2019]; 2(1). Disponible en <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>
21. Contreras Horna A. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del policlínico Pablo Bermúdez. Univ. Cesar Vallejo [Internet]. 2017; 96. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contreras\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Andrade J. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa - ECOMAX [Internet] [Tesis de bachiller de psicología]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010 [citado 8 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2u27GJ9>
23. Hernández S, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la investigación. 5ta ed. México: Mc Graw Hill; 2010.
24. CENTTY D. Manual metodológico para el investigador científico. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa [Internet]. 2010;(54):41. Available from: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS DE INVESTIGACION.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS_DE_INVESTIGACION.htm)
25. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 6 de noviembre de 2018]; 31(8): 527-538. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>

# **ANEXOS**

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
<b>Satisfacción laboral en el personal de enfermería</b>	Tipo de variable según su naturaleza:  Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	La satisfacción laboral es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado que éste vez realizadas las diferentes aspiraciones. Herzberg 1959.	Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall NTP 394	Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas o ambientales</li> <li>• Salario</li> <li>• Beneficios Sociales</li> <li>• Políticas de la empresa</li> <li>• Supervisión recibida</li> <li>• Relaciones con los directivos</li> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Estabilidad en el empleo</li> </ul>	(1,3,5,7,9,11,13,15)	-Muy Insatisfecho	Puntaje de 0-15 será considerado como Muy Insatisfecho
	Factores motivadores o satisfactorios (Factores intrínsecos)			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización profesional</li> <li>• Reconocimientos profesionales</li> <li>• Responsabilidad asignada</li> <li>• Posibilidad de utilizar capacidades adquiridas</li> <li>• Variedad de tareas</li> </ul>	(2,4,6,8,10,12,14)		-Satisfecho -Satisfecho -Muy Satisfecho	Puntaje de 16-30 será considerado como Insatisfecho Puntaje de 31-45 será considerado como Moderadamente Insatisfecho 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 A. Instrumento de recolección de datos

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

1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores del hospital							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que el hospital está gestionada							
12. La atención que se te 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							

## Anexo B: Instrumentos de recolección de datos



**Universidad  
Norbert Wiener**

### **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2019”**

**INSTRUMENTO:** Cuestionario

I. **OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

II. **INTRODUCCIÓN:**

Licenciada(o):

Este proyecto de investigación fue realizado por Rojas Avendaño, Yohon Carlos y de acuerdo al objetivo antes señalado, de ante mano le agradezco responder el instrumento que se realizara bajo estrictas normas de bioética, solo requiero de su sinceridad y honestidad. Muchas gracias.

III. **INSTRUCCIONES**

Se le presenta a usted una serie de 15 preguntas, marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente, teniendo en cuenta que se asigna un valor de 1 Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho.

IV. **DATOS**

- Edad:
- Sexo: F    M
- Estado Civil: S    C    Conviviente
- Servicio:

## Anexo C. Consentimiento informado

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela de Enfermería



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2019”

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted me brindará, será manejada confidencialmente, solo el investigador tendrá acceso a esta información, por tanto, solo requiero de su sinceridad y honestidad. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 10 minutos y consiste en un cuestionario con 15 ítems, cuyo objetivo es Determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Esta información será analizada por el investigador Yohon Carlos, Rojas Avendaño, egresado de la Escuela de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese al correo; [foreverbabyjohn@gmail.com](mailto:foreverbabyjohn@gmail.com).

**DECLARACIÓN:** Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio, certificando que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....  
NOMBRE Y APELLIDOS DEL  
PARTICIPANTE

.....  
DNI

.....  
FIRMA

Lima.....de.....de 2019

Firma del investigador

.....  
Yohon, Rojas Avendaño  
N° DNI 45950812