



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA  
CLÍNICA PRIVADA, LIMA 2020**

**TRABAJO ACADÉMICO PROFESIONAL PARA OPTAR E LTÍTULO  
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. RAMÍREZ MIRANDA, JOSSELYNE ANTONIETA**

**ASESOR:**

**MG. AREVALO MARCOS, RODOLFO AMADO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

A Dios por brindarme salud y permitirme continuar con salud.

A mis Padres, hermanos Evelyn y Luis por todo su apoyo incondicional y todo su amor.

A mi profesión y colegas enfermeras solo unidas y estudiando podremos aportar científicamente y avanzar en Cuidados de Enfermería de Calidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mí querida familia por todo su apoyo incondicional para mi superación y crecimiento profesional.

A la Universidad Norbert Wiener – Unidad de Post Grado Segunda Especialidad en Enfermería, a mis docentes y asesor por todo lo enseñado con gran calidad académica y humana.

A mi amigo y compañero de vida, por su apoyo y motivación constante. Y a mis colegas de clase que en todo momento fuimos unidos.

**ASESOR:**

**MG. AREVALO MARCOS, RODOLFO AMADO**

**Jurado**

**Presidente** : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

**Secretario** : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

**Vocal** : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE	06
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>07</b>
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	<b>14</b>
2.1. Enfoque y diseño de investigación	14
2.2. Población, muestra y muestreo	14
2.3. Variable(s) de estudio	14
2.4. Técnica e instrumento de medición	15
2.5. Procedimiento para recolección de datos	15
2.6. Métodos de análisis estadístico	16
2.7. Aspectos éticos	17
<b>III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO</b>	<b>18</b>
3.1. Cronograma de actividades	18
3.2. Recursos financieros	19
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>24</b>
Anexo A: Operacionalización de la variable o variables	25
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	26
Anexo C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	28

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo, la salud y el trabajo digno son fundamentales para garantizar el desarrollo de las personas y la mejora económica. El trabajo digno en el sistema sanitario es necesario para garantizar un sistema resiliente, un requisito indispensable para abordar la escasez de personal sanitario y para lograr la equidad y acceso a una atención médica de calidad. El sector de la salud es esencialmente está basado en el personal; sin personal sanitario no puede haber asistencia sanitaria. Sin embargo, las condiciones laborales y los ingresos siguen siendo factores comunes para que los trabajadores sanitarios individuales emigrar. Uno de factores para que los profesionales de la salud abandonen su país originario incluye una insatisfacción general con las condiciones laborales y la búsqueda de desarrollo de los profesionales (1).

Por ello, La Organización Mundial de la Salud y la OIT emitieron directrices sobre el abordaje de los problemas relacionados al entorno laboral de los profesionales de salud, así como la participación y satisfacción laboral de los mismos. Además, definieron el “trabajo decente” como aquel que promueve un empleo justo, cumplimiento de los estándares de trabajo, fomento de la transparencia y respecto de sus derechos (2).

La insatisfacción laboral entre las enfermeras contribuye a costosos conflictos laborales, rotación y riesgo para los pacientes. Un estudio realizado en los diversos hospitales de Estados Unidos, con una población de 95 000 enfermeras encontró que más del 50% de profesionales presentó insatisfacción y agotamiento laboral, siendo mayor en aquellas que trabajan en ambientes hospitalarios que las que brindan cuidados domiciliarios. Sorprendentemente, el 51% de enfermeras están particularmente insatisfechas con sus beneficios de salud, lo que destaca la necesidad de una revisión de los beneficios para que los beneficios de las enfermeras sean más comparables a los de otros empleados administrativos. Los niveles de satisfacción de los pacientes son más bajos en los nosocomios con más enfermeras insatisfechas o agotadas, un hallazgo que indica problemas con la calidad de la atención (3).



A nivel del Perú, existen pocas instituciones que realizan evaluaciones a gran escala de la satisfacción laboral del personal de salud. Al respecto, un estudio realizado por Rivera, titulado “determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano” donde se analizó la encuesta nacional de satisfacción de usuarios 2014-2015, donde evidenciaron que factores como el salario, tipo de establecimiento, área de trabajo, tipo de contrato son factores que producen elevados índices de insatisfacción laboral en los trabajadores del sector salud (4).

La mayoría de datos obtenidos son provenientes de tesis realizadas en hospitales públicos. Al respecto, un estudio realizado en enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas encontró que, el 71% de enfermeras presentaban una satisfacción laboral media, 20 % no satisfechas, siendo uno de los factores más preponderantes de insatisfacción el no reconocimiento (5).

El concepto de satisfacción laboral es un tema muy interesante y ampliamente investigado en el campo de la psicología y el comportamiento social y organizacional por varias razones. Primero, la satisfacción laboral puede ser clave para la evaluación subjetiva de las características de las condiciones laborales. En segundo lugar, la satisfacción laboral es muy importante para los gerentes e investigadores en relación con los resultados organizacionales como el compromiso organizacional, la conciencia en el rol extra comportamiento, intención de rotación, absentismo y sabotaje. En tercer lugar, la satisfacción laboral tiene implicaciones multidisciplinarias y duraderas para las profesiones, los trabajos y el trabajo en contextos similares. Además, la satisfacción laboral es un factor clave de la productividad en el lugar de trabajo (6).

Para algunos autores satisfacción laboral es el conjunto de reacciones afectiva-cognitivas del trabajador dentro de institución. Dicha definición se distingue claramente de la motivación laboral, la cual es esencialmente conductual, mientras que la satisfacción es emotivo-afectivo. Otros autores definieron la satisfacción laboral como el producto de varias actitudes que tiene el individuo hacia su trabajo y la vida en general, quien tenga buena satisfacción tendrá actitudes positivas y quien tenga insatisfacción tendrá actitudes negativas (7).

Una de las definiciones más frecuentemente citadas sobre la satisfacción laboral es la que Spector proporciona, “la satisfacción tiene que ver con la forma en que las personas se sienten acerca de su trabajo y sus diversos aspectos, que se relaciona con hasta qué punto a las personas les gusta o no les gusta su trabajo”. Este autor también definió la satisfacción de laboral de enfermería como “sentimiento o respuesta afectiva de las enfermeras a la situación sobre su trabajo y entorno laboral” (8).

La satisfacción laboral de las enfermeras es un fenómeno multidimensional influenciado por muchas variables. La insatisfacción laboral se ha citado con frecuencia como la razón principal de una alta tasa de ausentismo y rotación de enfermeras, lo que representa una amenaza para la capacidad del sistema de salud para brindar atención de calidad al impedir su eficiencia y efectividad. Las percepciones de las enfermeras sobre la satisfacción con su trabajo tienen un impacto positivo en la calidad del servicio percibido por el paciente en los servicios de salud (9).

Uno de los cuestionarios más ampliamente utilizados para evaluar la satisfacción laboral es el Font Roja, desarrollado en la Universidad de Alicante – España. En él se mencionan las dimensiones más importantes de la satisfacción laboral. La satisfacción por el trabajo definida como el grado de satisfacción que percibe el trabajador condicionado por su lugar que ocupa en la institución que labora. La Tensión relacionada con el trabajo definida como el nivel de tensión que le produce al individuo la actividad que realiza en el centro laboral. Competencia profesional definida como el nivel en que su grado de preparación profesional coincide con el puesto que ocupa en su trabajo (10).

Entre las otras dimensiones que conforman el instrumento tenemos la presión del trabajo se define como la medida en que el trabajador percibe como una carga su labor. La promoción profesional se define como la forma como el trabajador siente que puede mejorar a nivel profesional y académico. Las relaciones interpersonales con su jefe definida como la percepción del trabajador sobre lo que sus superiores esperan de él. Relaciones interpersonales definidas como la satisfacción que produce las relaciones con sus compañeros de trabajo. Características extrínsecas

de estatus hace referencia a como se le reconoce un estatus en la institución. La monotonía laboral definido como la forma en que afecta la rutina laboral al trabajador (11).

Existen muchas teorías que pretenden dar explicación a la satisfacción laboral. La teoría de los dos factores de Herzberg refiere que el individuo posee dos tipos diferentes de necesidades que son independientes y que influyen en el comportamiento de forma distinta. El primero es denominado factores motivadores, los cuales se enfocan en el contenido del trabajo (logros, reconocimientos, progresos, posibilidad de desarrollo). Lo segundo se refiere a los factores higiénicos, los cuales pueden producir insatisfacción laboral y están vinculadas al contexto del mismo (políticas organizacionales, calidad de las supervisiones, relaciones entre los compañeros de trabajo, salario, condiciones de trabajo) (12).

Otra teoría es la propuesta por Lawler, quien señaló que existe una relación entre las expectativas y las recompensas en los diferentes aspectos del trabajo. Este modelo sigue los postulados teóricos de Porter descritos en el año 1968. Tiene su base en que las expectativas y recompensas influyen en la satisfacción del trabajador. Es decir, que la recompensa dada al trabajador por su rendimiento y lo que él esperaba recibir determinan su satisfacción laboral. Cuando la recompensa es mayor a lo esperado por él se alcanza la satisfacción (13).

Según la teoría de Virginia Henderson, la profesión de enfermería tiene como rasgos fundamentales las funcionalidades que la circunscriben como son: apoyo, promoción, prevención, asistencia, protección, alivio y ayuda. Sin embargo, no se debe dejar de lado que la labor realizada por el profesional de enfermería depende del área y entorno en el cual se desenvuelve. Para la presente investigación nos basamos en los postulados teóricos de Virginia Henderson: Modelo de cuidados, quien refiere que las personas son seres integrales con sus componentes bio-psico-sociales y espirituales que están en constante interacción para lograr el máximo desarrollo de su potencial humano (14).

Suarez M. y colaboradores (15), en España, en su estudio realizado en 52 enfermeras, 22 médicos y 30 administrativos del área de emergencia, encontró que los personales administrativos estaban significativamente más satisfechos que los

médicos y enfermeras:  $3,42 \pm 0,32$  vs.  $2,87 \pm 0,42$  y  $3,06 \pm 0,36$ , respectivamente. Las enfermeras y los médicos informaron mayor estrés y presión laboral que personal administrativo y describió un peor entorno físico de trabajo. Relaciones interpersonales obtuvo la puntuación más alta entre los tres grupos de profesionales.

Tavakoli N. y colaboradores (16), en Irán, en su estudio realizado en 709 enfermeras del servicio de emergencia hospitalario, encontró que, El nivel de desgaste laboral fue moderado en 76,1%, bajo en 22,5% y alto en 1,4% de las enfermeras. El nivel de satisfacción laboral fue moderado en el 61,1%, bajo en el 22,2% y alto en el 16,7%. Hubo una correlación significativa entre la edad y la satisfacción laboral ( $p = 0,027$ ,  $r = 0,3$ ). El agotamiento laboral se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral ( $p = 0,001$ ,  $r = -0,41$ ). Más del 60% tuvo niveles moderado de satisfacción.

Palazoglu C. y colaboradores (17), en Turquía, en su estudio realizado en 236 enfermeros del área de emergencia, se encontró que las puntuaciones medias de satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca eran  $3.0 + 0.5$ ,  $3.1 + 0.5$  y  $2.7 + 0.7$ , respectivamente. La mediana de las puntuaciones de satisfacción general, intrínseca satisfacción y satisfacción extrínseca fueron 3.0 (1.0-4.2), 3.2 (1.0-4.3) y 2.8 (1.0-4.0), respectivamente, lo cual refleja niveles medios a bajos de satisfacción laboral. También hubo una correlación débil y negativa ( $p < 0,001$ ) entre las puntuaciones de Burnout y satisfacción laboral.

Oblitas S. (18), en Chiclayo – Perú, en su estudio realizado en 42 enfermeras del servicio de emergencia, encontró que el 92% fueron mujeres con edades entre 20 a 35 años, estado civil casadas 42%, 92% con especialidad en emergencia. El nivel de satisfacción laboral fue moderado en 66%, 28% alto y 6% bajo. El 66% percibió el clima laboral como promedio mientras que el 11% lo percibe como no favorable. Se concluye que hubo asociación entre ambas variables ( $p < 0,002$ ).

Gonzales M.(19), en Lima-Perú, en su estudio realizado en 30 enfermeros de un hospital de emergencia, encontró que, la mayoría tuvo edades entre 31 a 40 años con un 32%, el 86% fueron mujeres. el 60% tuvo nivel de satisfacción laboral medio, 23% alto y 17% baja. En la dimensión compatibilidad con el puesto de labores, el 76% tuvo satisfacción media. En la dimensión apoyo de colegas el 60% tuvo nivel

medio de satisfacción. El 50% tuvo un nivel de satisfacción laboral baja en la dimensión recompensa, un 23% tuvo un nivel alto respecto a la dimensión condición de trabajo.

Rojas Y.(20), en Lima – Perú, en su estudio realizado en 100 enfermeros del servicio de emergencia, encontró que el 30% estuvo moderadamente satisfecho laboralmente, 18,6% satisfecho, insatisfecho 8,7%. En la dimensión factores extrínsecos, la mayoría 36% estuvieron moderadamente satisfechos, en la dimensión factores intrínsecos la mayoría 31% tuvo satisfacción moderada.

A nivel práctico, el personal de enfermería de emergencia se ocupa de situaciones de vida o muerte todos los días y debe brindar una atención especializada y de calidad a los pacientes. Grandes cargas de pacientes, turnos largos, médicos exigentes, un entorno acelerado y trabajar en un entorno con desafíos emocionales y físicos pueden causar problemas a las enfermeras en el departamento de emergencias, afectando su satisfacción laboral. Por ello la investigación permitirá el análisis y posterior implementación de acciones en el servicio de emergencia.

A nivel metodológico, la investigación utiliza como base el método científico, el cual permite generar un conocimiento empírico sobre una problemática observada en la realidad. Además, utiliza un instrumento validado en el contexto nacional.

A nivel teórico, la investigación utiliza diversas teorías relacionadas a la satisfacción laboral y enfermería, las cuales contribuyen a dar una explicación a los resultados futuros de la investigación. Además, permitirá incrementar el cuerpo de conocimientos sobre la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de emergencia.

La pregunta de investigación es ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de una clínica privada, Lima 2020?

El objetivo general es determinar el nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de una clínica privada, Lima 2020.

Los objetivos específicos son:

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción por el trabajo en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión tensión relacionada con el trabajo en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión competencia profesional en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión presión del trabajo en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión promoción profesional en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones interpersonales con sus jefes en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión relaciones interpersonales con sus compañeros en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión características extrínsecas del estatus en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión monotonía laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño de investigación**

Este estudio tendrá un enfoque cuantitativo. En cuanto al diseño de investigación; según la intervención del investigador: observacional, por no haber ningún tipo de manipulación de variable. Según la relación entre variables: descriptivo, por solo se buscó mostrar las características y aspectos de la variable, y no la relación entre variables. Según los momentos de recolección de datos: transversal, porque solo se tomó una única medición por cada unidad de investigación. Según la naturaleza de los datos: prospectivos, porque los datos fueron recolectados de primera mano y no extraídos de una base de datos o estudios previos (21).

### **2.2 Población, muestra y muestreo**

La población estará conformada por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia que labora en una clínica privada ubicada en Lima. Según la jefatura de enfermería, actualmente laboran 36 profesionales de enfermería, los cuales tienen turnos rotativos según programación mensual.

#### **Criterios de inclusión:**

- Enfermeros que firmen el consentimiento informado
- Enfermeros que laboran en el área de emergencia, con más de 6 turnos mensuales.

#### **Criterios de exclusión:**

- Enfermeros que no firmen el consentimiento informado
- Enfermeros que se encuentran con licencia
- Enfermeros que se encuentran de vacaciones

Respecto a la muestra, se trabajará con la población total, denominándose muestra censal (22).

### **2.3 Variable de estudio.**

Variable: satisfacción laboral.

**Definición conceptual:** Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo (7).

**Definición operacional:**

Actitud o conjunto de actitudes que desarrolla el personal de enfermería del servicio de emergencia de una clínica privada ubicada en Lima, el cual será evaluada con el Cuestionario Font-Roja.

## **2.4 Técnica e instrumento de medición**

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica será la encuesta. Las encuestas tienen utilidad para analizar las características de una grandes poblaciones (23).

### **Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario que se utilizará en la investigación se denomina Font Roja. El instrumento fue creado en España por Aranaz y colaboradores. Dicho cuestionario consta de 24 ítems, tipo escala de Likert con puntuaciones del 1 al 5, los cuales tienen una dirección positiva y negativa:

- Ítems positivos (a mayor puntaje mayor satisfacción) – 7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,19.
- Ítems negativos (a mayor puntaje menor satisfacción) – 1,2,3,4,5,6,18,20,21,22,23,24.

Los ítems se agrupan en 9 dimensiones, las cuales se encuentran descritas en el cuadro de operacionalización de variables.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

En cuanto a la validez y confiabilidad en el contexto nacional, Bruno y colaboradores, en su estudio titulado “Satisfacción en el trabajo de enfermeros en el hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2018”. En dicho estudio se realizó la validez mediante juicio de 5 expertos, obteniendo un 87% de validez de contenido, siendo óptimo. Además, se utilizó la prueba esfericidad de Barlett para determinar la validez estadística, obteniendo un resultado significativo ( $p=0,000$ ). La confiabilidad fue determinada mediante el Aplha de crombach 0,7, siendo aceptable (24).

## **2.5 Procedimiento para recolección de datos**

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

Se solicitará una carta de presentación a la Universidad Norbert Wiener, la cual será llevada a la dirección de clínica. Una vez obtenido el permiso, se coordinará con la



jefatura del servicio de emergencia para proceder a la obtención de datos. Ello se realizará previo cronograma establecido.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

Según el cronograma establecido se procederá a la aplicación del instrumento. La aplicación del instrumento será realizada durante las reuniones periódicas realizadas con el personal de enfermería del servicio de emergencias, las cuales se realizan semanalmente. El tiempo para responder al cuestionario es de 10 a 15 minutos en promedio.

### **2.6 Métodos de análisis estadístico**

Los datos recolectados serán ingresados a una matriz, donde se verificará el correcto llenado del instrumento. Luego se trasladará a una matriz en el programa SPSS 25, en el cual se realizará un análisis descriptivo. En primer lugar, de los datos sociodemográficos, presentando tablas de frecuencia y proporciones. En segundo lugar, se procesará el instrumento propiamente, obteniendo puntuaciones finales y por dimensiones, las cuales se describirán con tablas y figuras.

### **2.7 Aspectos éticos**

El proyecto será presentado en el comité de ética en investigación de la Universidad Norbert Wiener. En la investigación se tomarán en cuenta los 4 principios bioéticos de la investigación:

#### **Principio de Autonomía**

Requiere que el paciente tenga autonomía de pensamiento, intención y acción a la hora de tomar decisiones sobre el cuidado de la salud. Por lo tanto, el proceso de toma de decisiones debe estar libre de coacción o persuasión. En la investigación se utilizará el consentimiento informado (25).

#### **Principio de beneficencia**

Requiere que la investigación se desarrolle con la intención de beneficiar a las personas involucrado.

#### **Principio de no maleficencia**

Requiere que la investigación no perjudique a las personas involucradas ni a otros en la sociedad.

### **Principio de justicia**

La idea de que las cargas y los beneficios de los tratamientos nuevos o experimentales deben distribuirse por igual entre todos los grupos de sociedad. Requiere que los procedimientos respeten el espíritu de las leyes existentes y sean justos para todos los actores involucrados. Los participantes serán tratados por igual (26).

### III- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020-2021																			
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	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																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			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	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										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					
Redacción del informe final: Versión 1											X	X	X	X	X	X	X			
Sustentación de informe final																	X	X		

## IV- RECURSOS A UTILIZAR PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2020				TOTAL
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	S/.
<b>Equipos</b>					
1 pc	1000				1000
Dispositivo de almacenamiento	30				30
<b>Útiles de escritorio</b>					
Bolígrafo	3				3
Hojas bond A4		10			10
<b>Materiales Bibliográficos</b>					
Libros	60	60	10		130
Copia	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Espiralados	7	10		10	27
<b>Otros</b>					
Transporte	50	20	20	20	110
Alimentación	50	10			60
Llamadas	50	20	10		80
<b>Imprevistos*</b>		100		100	200
<b>TOTAL</b>	1330	270	50	170	1900

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Improving employment and working conditions in health services [Internet]. Organización Internacional del Trabajo; 2017. p. 1-50. Disponible en: [www.ilo.org/publns%0Ahttp://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_548288.pdf](http://www.ilo.org/publns%0Ahttp://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_548288.pdf)
2. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Estrés laboral en una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [sede Web]. Washington [Internet]. Disponible en: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
3. McHugh MD, Kutney-Lee A, Cimiotti JP, Sloane DM, Aiken LH. Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and frustration with health benefits signal problems for patient care Health Affairs [revista en Internet] 2011 [acceso 17 de setiembre de 2020]; 30(2): 202-210 [Internet]. p. 202-21. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3201822/pdf/nihms285341.pdf>
4. Rivera Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano [tesis licenciatura]. Perú: Universidad del Pacífico;2018 [Internet]. [citado 26 de agosto de 2020]. Disponible en: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Inga C. Satisfacción Laboral de las Enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas [tesis especialidad]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Internet]. [citado 15 de agosto de 2020]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5341/Carrion\\_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría,significativo alto porque se sienten](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5341/Carrion_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20del%20enfermero%20en%20centro%20quir%C3%BArgico%20la%20mayor%C3%ADa,%20significativo%20alto%20porque%20se%20sienten)

6. Al Maqbali MA. Job satisfaction of nurses in a regional hospital in Oman: A cross-sectional survey. *Journal of Nursing Research* [revista en Internet] 2015 [acceso 17 de setiembre de 2020]; 23(3): 206-216. Disponible en: [https://journals.lww.com/jnr-twna/fulltext/2015/09000/job\\_satisfaction\\_of\\_nurses\\_in\\_a\\_regional\\_hospital.8.aspx](https://journals.lww.com/jnr-twna/fulltext/2015/09000/job_satisfaction_of_nurses_in_a_regional_hospital.8.aspx)
7. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Rev de Currículum y formación del Profesorado* [revista en Internet] 2002 [acceso 19 de octubre de 2017]; 6(1-2). Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
8. Mishra P. Job satisfaction. *Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 14(5): 45-54. Disponible en: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14-issue5/F01454554.pdf?id=6905>
9. Lorber M, Savič B. Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian hospitals. *Croatian Medical Journal* [revista en Internet] 2012 [acceso 1 de julio de 2020]; 53(3): 263-270. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
10. Vera-Remartínez EJ, Mora Parra LM, González Gómez J a, García Jiménez J, Garcés Pina E, Domínguez Zamorano J a, et al. Job satisfaction of nursing staff in Spanish prisons [Internet]. Vol. 11, *Revista española de sanidad penitenciaria*. 2009 [citado 11 de octubre de 2020]. p. 80-6. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23128474>
11. Hernández-Zavala M., Hernández A., Nava G., Pérez M., Hernández-Ramírez M., Balseiro C. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Rev Enfermería Universitaria* [revista en Internet] 2013 [acceso 19 de octubre de 2020]; 9(1): [7-15]. Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/33252/30431>
12. Manso J. El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT* [revista en Internet] 2002 [acceso 5 enero de 2020]; (128);79-86. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

13. Lacayo J. Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa de seguros en Guatemala. [tesis titulación]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2017. [Internet]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
14. Cisneros F. Teorias y Modelos de Enfermería [Internet]. Fundamentos de Enfermería Universidad del Cauca. Colombia: Universidad de Cauca; 1996. p. 1-15. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
15. Suárez M, Asenjo M, Sánchez M. Job satisfaction among emergency department staff. *Australasian Emergency Nursing Journal* [revista en Internet] 2017 [acceso 30 de setiembre de 2020]; 20(1): 31-36. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aenj.2016.09.003>
16. Tavakoli N, Shaker SH, Soltani S, Abbasi M, Amini M, Tahmasebi A, et al. Job Burnout, Stress, and Satisfaction among Emergency Nursing Staff. *Emergency (Tehran, Iran)* [revista en Internet] 2018 [acceso 30 de agosto de 2020]; 6(1): e41. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30584557> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC6289161>
17. Palazoğlu CA, Koç Z. Ethical sensitivity, burnout, and job satisfaction in emergency nurses. *Nursing Ethics* [revista en Internet] 2019 [acceso 27 de agosto de 2020]; 26(3): e41. 2019;26(3):809-22. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28814140/>
18. Oblitas-Guerrero SM. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Rev Exp Med* [revista en Internet] 2020 [acceso 29 de agosto de 2020]; 6(1): 23-27. Disponible en: <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381/256>
19. Gonzáles M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” [tesis licenciatura].

- Universidad Nacional de San Marcos;2017 [Internet]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7104>
20. Rojas Y. Nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [tesis licenciatura]. Universidad Norbert Wiener;2019 [Internet]. [citado 19 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3115>
  21. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014. 1-600 p.
  22. Arias J, Villasís A, Keever M, Guadalupe M, Novales M. Metodología de la investigación [Internet]. Vol. 63, Alergia México. 2016 [citado 22 de octubre de 2020]. p. 201-6. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
  23. Casas J, Labrador R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). Rev Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 8 de febrero de 2018]; 31(9): 592-600. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
  24. Bruno K, Palacios E, Zabalaga D. Satisfacción en el trabajo de enfermeros en el hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2018 [tesis licenciatura]. Peru: Universidad Ciencias HUmanidades;2019 [Internet]. [citado 9 de septiembre de 2020]. Disponible en: [http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/252/Espinoza\\_E\\_Maguiña\\_EV\\_Mino\\_RN\\_tesis\\_enfermeria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/252/Espinoza_E_Maguiña_EV_Mino_RN_tesis_enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  25. Gelling L. Ethical principles in healthcare research. Nursing Standard [revista en Internet] 1999 [acceso 18 de abril 2020]; 13(36):39-42. Disponible en: <https://journals.rcni.com/nursing-standard/ethical-principles-in-healthcare-research-ns1999.05.13.36.39.c2607>
  26. Arellano J, Hall R HJ. Ética de la Investigación Científica [Internet]. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014 [citado 24 de septiembre de 2020]. p. 1-271. Disponible en:



[http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica\\_investiga\\_uaq.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf)

## **ANEXO**

**ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
<b>Nivel Satisfacción laboral</b>	Tipo de variable según su naturaleza:  Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.	Actitud o conjunto de actitudes que desarrolla el personal de enfermería del servicio de emergencia de una clínica privada ubicada en Lima, el cual será evaluada con el Cuestionario Font-Roja	Satisfacción por el trabajo	Nivel de satisfacción que percibe el trabajador condicionado por su puesto de trabajo	4 ( 7, 10, 11, 16)	satisfecho  indiferente  no satisfecho	Para determinar el valor final se suman las puntuaciones de los ítems positivas y se restan las puntuaciones de los ítems negativos. Dicho resultado se divide entre 24. En base a ello se obtiene:  >0 a 2 puntos  0 puntos  -2 a <0 puntos
				Tensión relacionada con el trabajo	Nivel de tensión que el ejercicio de su profesión le produce al trabajador y que se ve reflejado en el cansancio que experimenta, en la responsabilidad que percibe y el estrés del trabajo mismo.	5 (2, 3, 4, 5, 6)		
				Competencia profesional	Grado en que percibe que su preparación profesional se relaciona con lo que su puesto de trabajo le demanda	3 ( 22, 23, 24)		
				Presión del trabajo	Grado en que el trabajador percibe como una carga el trabajo que realiza	2 (18, 20))		
				Promoción profesional	Grado en que el trabajador cree que podría mejorar tanto a nivel profesional como el de reconocimiento por su labor que realiza.	3 (9, 12, 17)		
				Relaciones interpersonales con sus jefes/as	Grado en que el trabajador considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus superiores.	2 (13, 19)		
				Relación interpersonal con los compañeros	Grado de satisfacción que producen las relaciones con los compañeros de trabajo	1 (14)		
				Características extrínsecas de estatus	Grado en que se le reconoce al trabajador un estatus en concreto dentro del trabajo.	(8,15)		
				Monotonía laboral	Grado en que repercute en el trabajador la rutina del día a día en el trabajo.	(1,21)		

## Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Buenos días soy estudiante de la segunda especialidad en enfermería de emergencia de la Universidad Norbert Wiener. Me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado "satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de la clínica La Luz, 2020". Para ello, requiero su colaboración para responder el siguiente cuestionario:

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Soltero ( ) casado ( ) separado ( ) viudo ( ) divorciado ( )

Tipo de contrato:

CAS ( ) Nombrado ( ) Tercero ( )

Tiempo de trabajo en el servicio emergencia:

<1 año

1-2 años

>2 años

### Cuestionario satisfacción laboral – Font Roja

1: muy de acuerdo

2: de acuerdo

3: ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: en desacuerdo

5: muy en desacuerdo

ÍTEMS					
1. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado					
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					

5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
8. Para organizar el trabajo que realizo según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca independencia					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas					
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
13. Las relaciones con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.					
16. estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación					
17. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo					
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
21. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo me suelen afectar					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

## Anexo A. Consentimiento informado

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 en el profesional de enfermería del servicio emergencia de la clínica La Luz, 2020

**Nombre del investigador principal:** Lic. JOSSELYNE ANTONIETA RAMÍREZ MIRANDA.

**Propósito del estudio:** determinar el nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio emergencia de la clínica La Luz, 2020

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder la encuesta.

- **Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores la pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado en ningún momento.
- **Participación voluntaria:**  
Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	

Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

.....  
Firma del participante