



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE
LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE
ESSALUD- LIMA 2020”**

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

PRESENTADO POR:

FLORES MIRANDA, YAMILET IRIS
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1600-9694

ASESOR:

MG. AREVALO MARCOS, RODOLFO
CÓDIGO ORCID: 000-0002-4633-2997

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

Esta presente investigación se lo dedico en primer lugar a Dios por permitirme continuar adelante siempre, a mi madre y abuelita porque ellas me enseñaron la fortaleza de una mujer, y a mis docentes que me apoyaron.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por la formación académica que me brindaron y a los docentes que gracias a sus conocimientos y experiencia pude llegar hasta el punto donde me encuentro y poder culminarlo.

ASESOR: MG. RODOLFO AREVALO MARCOS

JURADOS

Presidente: Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario: Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal: Mg. Rewarrds Palomino Taquire

INDICE GENERAL

| | pág. |
|---|-------------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Asesor | v |
| Jurados | vi |
| Índice General | vii |
| Índice de Anexos | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MATERIALES Y METODOS | |
| 2.1 Enfoque y diseño de investigación | 13 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo. | 13 |
| 2.3 Variable(s) de estudio | 14 |
| 2.4 Técnica e instrumento de medición | 14 |
| 2.5 Procedimiento para recolección de datos | 16 |
| 2.6 Métodos de análisis estadístico | 16 |
| 2.7 Aspectos éticos | 16 |
| III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 18 |
| IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO | 19 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 20 |
| ANEXOS | 25 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo A. Operacionalización de la variable..... | 26 |
| Anexo B. Instrumentos de recolección de datos..... | 28 |
| Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado..... | 30 |

RESUMEN

Objetivo. Sera determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud.

Materiales y métodos. La presente investigación será de enfoque cuantitativo en cuanto al diseño metodológico será una investigación descriptiva y de corte transversal. La población estará constituida por 60 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia y que fueron seleccionadas de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en la presente investigación. Un criterio de inclusión son aquellas enfermeras que laboran como mínimo 6 meses en el área de emergencia. La técnica a utilizarse será la Encuesta, técnica que nos permita tener datos de manera óptima y eficaz. Para medir la satisfacción laboral se utilizará el instrumento “Test Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)” de la psicóloga Sonia Palma Carrillo revalidado en el 2011 con una confiabilidad de 0.86, este consta de 36 ítems asociados en 7 dimensiones que dará como puntajes finales: Alta satisfacción, Parcial satisfacción, Regular satisfacción, Parcial insatisfacción y Alta insatisfacción.

Palabras clave: “Satisfacción Laboral” “Enfermeras” “Emergencia”

ABSTRACT

Objective. It will determine level of job satisfaction of the nursing professional who works in the emergency service of an Esssalud hospital. **Materials and methods.** This research will have a quantitative approach in terms of methodological design, it will be a descriptive and cross-sectional research. The population will be made up of 60 nurses who work in the emergency service and who were selected according to the inclusion and exclusion criteria proposed in this research. And inclusion criterion in those nurses who work at least 6 months in the emergency area. The technique to be used will be the survey a technique that allows us to have data in an optimal and efficient way. To measure job satisfaction, the instrument “job satisfaction scale Test (SL-SPC)” of the psychologist Sonia Palma Carrillo revalidated in 2011 with a reliability of 0.86, will be used, this consists of 36 items associated in 7 dimensions that will give as scores finals: high satisfaction, partial satisfaction, regular satisfaction, partial dissatisfaction and high dissatisfaction.

Keywords: “Word satisfaction” “nurses”

I INTRODUCCION

Según la Real Academia Española entendemos como trabajo a toda aquella labor que realiza el hombre con el fin de ganar una compensación económica. Hoy en día el trabajo sirve para que una persona pueda alcanzar sus metas personales y profesionales considerándolo, así como un derecho humano social. La OMS y Organización internacional del trabajo, definieron que la finalidad de la medicina del trabajo, es fomentar y proveer un nivel alto de bienestar laboral, con el propósito de evitar el deterioro de la salud física y mental de los trabajadores por trabajar en condiciones inadecuadas. (1)

El trabajo no se limita a ser solo una actividad de producción, sino que también implica convivencia, comunicación con los compañeros de trabajo por ello la importancia de crear un ambiente de trabajo saludable en donde los trabajadores estén contentos, sientan que su aporte del día a día es valioso. El hecho de salvar vidas es un trabajo enorme, haciendo que las enfermeras sean susceptibles a presentar cansancio físico y emocional que conlleva a la fatiga. Existen múltiples estudios que concuerdan en que la satisfacción laboral es un factor determinante en el buen desempeño laboral de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) detectó en Estados Unidos que 45% del personal están satisfechos con su labor y el 65% de personas le es indiferente su trabajo (2).

Trabajar en un lugar que nos agrade y motive a diario es algo que todos quisiéramos por ello la satisfacción laboral es muy importante para el trabajador y las instituciones se ven en la necesidad de ir mejorando poco a poco las condiciones laborales para tener un personal motivado y satisfecho con su trabajo. Actualmente la satisfacción laboral del profesional de la salud es importante por su influencia directa en la calidad de atención. Con este precedente los hospitales se esfuerzan por ir mejorando el entorno laboral de los trabajadores, para que estén satisfechos y se sientan que son eficientes y

eficaces en todo lo que realiza mejorando notablemente la atención (3).

Actualmente, el nuevo modelo de gerencia para los hospitales impulsa la búsqueda de calidad en todos procesos y a considerar el escenario de trabajo del profesional de salud teniendo en cuenta aquellos factores que influyen en su trabajo. La Organización Mundial de la Salud en el año 2014 habla de “un entorno laboral saludable” y lo define como el lugar donde se trabaja en equipo para alcanzar una visión conjunta. Por esta razón es que la satisfacción laboral es considerada como el resultado de un estado emocional debido a la percepción subjetiva de las experiencias laborales (4).

La enfermería es una profesión que coopera para preservar la vida y la salud de todas las personas mediante los cuidados que ella brinda. Para ejecutar su trabajo la enfermera realiza sus acciones en distintos escenarios donde en ocasiones la sobrecarga físicomental son intensas y conlleva fundamentalmente a provocar en las enfermeras desgaste físico como por ejemplo la fatiga y estrés emocional. Existen condiciones materiales (seguridad, comodidad) y psicosociales (relaciones interpersonales) que también influyen en el desempeño de una enfermera al momento de brindar atención. (5).

El trabajo intenso de las enfermeras hace que ellas sean sensibles a presentar cansancio y debido a la falta de recursos humanos es que las enfermeras están sobrecargadas de trabajo que conllevan a la fatiga y desánimo a trabajar. Las jornadas de trabajo muy exigentes perturban la armonía laboral y familiar de la enfermera, por lo que ella tiene que ingeniárselas para poder llevar de la mano su trabajo y su familia sin descuidar ninguna por otro lado la remuneración baja obliga a tener más de un trabajo y aceptar largas jornadas. También existen desacuerdos en el equipo de trabajo lo que genera a veces tensión, peleas con los jefes directos y compañeros alterando la paz y armonía haciendo que el trabajo sea poco gratificante. (6).

Las enfermeras son una parte indispensable en las áreas de salud, desde la atención primaria hasta los servicios especializados, desarrollan un papel

primordial en la promoción de la salud y prevención de patologías, ellas brindan cuidados necesarios a la población ya sea sana o enferma, esto conlleva a una carga de trabajo físico, mental y emocional pudiendo ocasionar la fatiga y la insatisfacción laboral. Es por esta razón que la enfermería es considerada como una carrera exigente ya que tienen que lidiar con la muerte, dolor; generando desgaste físico pero su actuar implica tener asertividad y responsabilidad para tomar decisiones bajo presión (7).

El horario de trabajo del profesional de enfermería también altera la estabilidad de la vida familiar y laboral, por ello la enfermera necesita esforzarse mucho más de lo que ella puede para mantener la armonía. Existen muchos aspectos que influyen en el desempeño de una enfermera a veces buscan más de un trabajo para así poder cubrir sus necesidades familiares provocando que vayan de un trabajo a otro cansadas, sin comer y muchas veces llegan tarde provocando conflictos con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos haciendo de su trabajo un lugar estresante. Los enfermeros estresados son más susceptibles a tener accidentes y además desarrollan sus actividades de manera ineficiente. Todo está sobrecarga de trabajo predispone a las enfermedades mentales y físicas (8)

Según el ministerio de salud se define como servicio de emergencia a aquel espacio de un hospital en donde se otorgan atención de salud las 24 horas del día a las personas con problemas de salud que ponen en riesgo su vida. El área de Emergencia es una unidad crítica sobresaturada de pacientes y el personal de enfermería se ve expuesto a todo tipo de presión como es la sobredemanda de pacientes, el hecho de tratar de brindar una atención de calidad en ambientes inadecuados y con la escasez de material que ya es conocida en todos los hospitales provoca en enfermería incomodidad para llevar a cabo su trabajo, haciendo que la enfermera sienta incomodidad limitando su desempeño personal y profesional (9).

El trabajo en emergencia por lo general es brindar atención a personas con

estado de salud crítico que ponen en peligro su vida por lo cual requieren atención inmediata y rápida por todo el equipo de salud, en estas situaciones se perciben ambientes de tensión, estrés que afectan al personal de salud, usuarios y familiares. Las enfermeras son indispensables en esta área, pero tienen que tener una serie de requisitos entre los cuales destaca vocación de trabajo en equipo, rapidez y efectividad. Todos estos aspectos tienen impacto directo en la calidad de cuidado y la satisfacción laboral, por lo que el personal que tenga vocación existirá mayor posibilidad de tener profesionales satisfechos (10).

La base conceptual del presente estudio de la satisfacción laboral del personal de enfermería se describirá a continuación: La satisfacción laboral ha tenido muchos conceptos a lo largo de la historia; en el presente estudio utilizaremos la siguiente definición, la satisfacción laboral es el estado emocional de satisfacción producto de una apreciación subjetiva de las experiencias de la persona en el entorno laboral. Esta percepción se encuentra influenciada por distintos aspectos como es el sueldo, beneficios laborales, oportunidad de ascenso, condición laboral, relación con el equipo trabajo y la cultura organizacional (11).

Robbins, nos dice que la satisfacción en el trabajo está influenciada por lo interesante del trabajo, el sueldo cautivador, las relaciones con los colegas de trabajo y sobre todo por el ambiente laboral todos estos factores influyen en la satisfacción. Por otro lado, Robbins nos dice que existen otros aspectos como es la personalidad del trabajador y las características que conlleva el trabajo influyen de la misma manera en la impresión que el trabajador tenga de si está o no satisfecho con lo que realiza, por lo que podríamos resaltar que a medida que el tipo de personalidad encaje con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener un trabajador satisfecho con lo que realiza. (12).

Los factores de satisfacción laboral son los siguientes: Compensación económicas: es la retribución que recibe el empleado por la tarea desempeñada que puede ser una cantidad fija o variable; Desarrollo técnico-profesional: la persona podrá estar satisfecha o no con las oportunidades que la empresa le

brinda para capacitarse y crecer buscando el ascenso progresivo; Información organizacional: es todo lo que la persona percibe de su entorno laboral, si está satisfecho por la información que recibe a cerca de lo que sucede o se realiza al interior de la empresa; Contenido de trabajo: este aspecto involucra si la persona se encuentra satisfecho por el cargo y la forma en como desempeña su trabajo.(13)

Enfoques de la satisfacción laboral son: El primer enfoque está influenciado por el modelo de las expectativas, que nos dice que la satisfacción laboral va de la mano en función de los desacuerdos captados por el individuo entre lo que él cree que tiene que darle el trabajo y lo que realmente recibe. El segundo enfoque, dice que la satisfacción laboral es resultado de la confrontación de los aportes que da la persona al trabajo y lo que obtiene. Por todo lo expuesto se podría decir que el nivel de satisfacción o insatisfacción es algo relativo y está sujeto al cotejo que haga el individuo de su aportación y los resultados que obtiene.

Finalmente, la teoría de los dos factores propone la existencia de dos tipos de factores motivacionales: el primer grupo es extrínsecos al trabajo, es decir no depende del individuo y entro ellos podemos mencionar a las supervisiones de trabajo, el sueldo, relaciones laborales, las condiciones físicas del área del trabajo y un segundo grupo llamados intrínsecos al trabajo, calificados como los “motivadores” en donde están las oportunidades de crecimiento personal, se dé el reconocimiento al trabajo. Los primeros son factores son los que ocasionan efectos nocivos en el trabajo si no están satisfechos, pero no garantiza la satisfacción del trabajador. Mientras que los segundos son factores si son cubiertos podríamos decir que si van ocasionar una mejor motivación y por lo tanto un buen desempeño del trabajador (14).

Las dimensiones que determinan la satisfacción laboral las detallaremos de la siguiente manera: Condiciones físicas: incluye a los elementos materiales, infraestructura y el ruido que permitirán o no un buen desempeño del trabajador.

Beneficios laborales y remunerativos: si el sueldo, bonos y gratificaciones están acordes con el trabajo que se realiza y si el trabajador las considera justas. Políticas administrativas: son las normas que regulan el trabajo y la relación con el trabajador. Relaciones Interpersonales: es la interrelación con los colegas de trabajo donde se genera un ambiente de confianza y respeto mutuo. Desarrollo personal: si la empresa fomenta el crecimiento profesional. Desempeño de tareas: si hay evaluación permanente del trabajo. Relación con la autoridad: si la comunicación es horizontal con el líder. (15)

Las causas principales de la insatisfacción laboral: Una remuneración bajo y el trabajador solo estará satisfecho cuando reciba lo justo, Mala relación con los colegas de trabajo y jefes que podrían resultar de envidias, celos. Actitud autoritaria de los jefes con muchas exigencias laborales. Escasa posibilidades de ascenso conforme pasan el tiempo el trabajador se sentirá insatisfecho pues no alcanza sus metas. Personas con poca autoestima poseen poca seguridad en sí mismos lo que genera insatisfacción con lo que hacen. Dificultad para adaptarse al medio laboral lo que genera que el trabajador este cambiando constantemente de trabajo porque se cansan o se aburren. Malas condiciones laborales producto del entorno físico. Circunstancias personales como el dejar mucho tiempo a su familia. (16)

Las consecuencias de la insatisfacción laboral: Afectan el rendimiento laboral y productividad de los trabajadores por eso es muy importante que las empresas continuamente estén incentivando a su personal, para ello deben garantizar que los trabajadores estén en un escenario con condiciones físicas adecuadas para desarrollar un buen trabajo (ruido, iluminación). Otra consecuencia es la falta de interés del trabajador puede llegar a provocar en el trabajador desinterés, irritabilidad y cansancio excesivo generando que el trabajador abandone su empleo en busca de otro mejor y si no lo encuentra desencadena estrés e incluso depresión en los trabajadores por estar en un empleo que no promuevan su desarrollo personal y profesional. (17)

Los recursos para enfrentar la insatisfacción son los siguientes: Primero se tendría que cambiar las condiciones laborales y supervisar el diseño del lugar de trabajo. En segundo lugar, es permitir la posibilidad de cambio de puesto de trabajo a los empleados con la finalidad de que las características del trabajador este en armonía con el perfil que el puesto de trabajo exige. Por último, pero no menos importante es tener una comunicación constante entre jefes y trabajadores para evitar que haya malas interpretaciones o rumores que lo único que hace es desestabilizar al equipo de trabajo ocasionando un personal insatisfecho con lo que hace. (18)

Varios estudios han demostrado que al aumentar la satisfacción laboral de sus trabajadores trae consigo muchos beneficios entre los que destaca un nivel bajo de ausentismo, trabajadores identificados con su trabajo trayendo consigo resultados positivos dentro de la institución que son identificados al realizar las mediciones de los indicadores de productividad y rendimiento. Un colaborador que se encuentra satisfecho en su trabajo se compromete con lo que hace, cuida su trabajo generando el círculo desempeño-satisfacción-esfuerzo; es decir que a mayor desempeño habrá mayor satisfacción en el trabajo. (19)

A nivel internacional; Escalante, E; en El Salvador, los resultados fueron que, si existe satisfacción de los trabajadores con las condiciones físicas de su servicio, es decir el ambiente, el ruido, la iluminación, para la mayoría son buenas, pero aún existe una parte de trabajadores que opina que estas condiciones son buenas sí, pero no son de calidad, quizás porque no cubren las expectativas del personal. En cuanto a las medidas de protección brindadas por el hospital afirman que si tienen los recursos para cubrir esas necesidades pero que aún falta en cantidad porque les dan poco material y algunos son de deficiente calidad. (20).

Galian, I; Llor, P; Ruiz, J y Jimenez, J; en Murcia, los resultados fueron que la satisfacción extrínseca es media, siendo los trabajadores quienes afirman estar satisfechos con la forma de gestión de la empresa, las normas de trabajo, etc.

Mientras que la satisfacción intrínseca fue menor, debido a las múltiples tareas que realizan siendo el factor más determinante es el estar expuesto a sufrir violencia durante su jornada laboral es decir que a mayor exposición habrá menor satisfacción laboral, por esta razón el puntaje de la satisfacción laboral de las enfermeras fue baja, debido al riesgo laboral al que están expuestas. (21)

Garzon, H y Nono, H; en Ecuador, los resultados fueron La satisfacción vista desde la perspectiva de los enfermeros y al obtener los datos de las unidades hospitalarias como unidades de primer nivel, en su mayoría la satisfacción está en un nivel alto sobre todo en cuanto a la satisfacción intrínseca de los trabajadores es decir aquellos aspectos que involucran a las oportunidades de crecimiento profesional y capacitación. Por otro lado, la causa con más insatisfacción es en cuanto a la remuneración y esta es una variable que no se puede modificar, pero si podríamos compensarla con incentivos extras como vales de descuentos, cursos pagados. (22)

García, E; Hernández, G; García, M y Gallegos, R; en México, los resultados fueron que el 51% personal encuestado afirma estar muy satisfecho con la labor que realiza, por otro lado, el 35% afirma que el reconocimiento en el trabajo es algo muy gratificante y mejora su satisfacción, En otro aspecto como son los recursos solo el 42% afirma que con frecuencia no cuentan con los recursos suficientes. Podríamos decir que la satisfacción está inmersa en cualquier institución, en cualquier trabajo, pero este aspecto tiene mayor relevancia en la atención de personas porque va a influir de manera directa en la forma en como se les trata, por eso la satisfacción laboral del personal de salud es muy importante. (23)

García, Y; Martínez, M; Rivera, M y Gutiérrez, G; en México, los resultados se dan desde una perspectiva general, en el que la satisfacción laboral de ambas instituciones en estudio nos dice que están algo satisfechos; en cuanto a la satisfacción intrínseca, el aspecto más resaltante es la satisfacción de tener un trabajo en donde se sienta cómodo y feliz, mientras el aspecto con menos

puntaje es decir puntaje medio es por el hecho de contar con poco apoyo para el crecimiento profesional. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción extrínseca el puntaje fue medio ya que tiene que ver con aspectos como el salario que son poco modificables. (24)

A nivel nacional; Rojas, Yohon en Lima sus resultados fueron, el nivel de satisfacción del personal de enfermería se encuentra parcialmente satisfecho en 30.80% y el 18.67% son indiferentes y están Satisfechos; con los factores intrínsecos están satisfechos el 49%; moderadamente satisfecho en 31%; y muy satisfecho en 10%. Entonces podríamos decir que la satisfacción laboral de las enfermeras 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 y el tipo de trabajo inciden en su vocación de servicio. (25)

Marcelo, M; en Piura sus resultados nos muestran que 84 enfermeras tienen una edad media de 37.5 años siendo la mayor parte del sexo femenino (94%). En cuanto al nivel de satisfacción laboral fue bajo con un 88.1% detallando que en condiciones físicas también fue bajo con un 92.9%, en la dimensión de beneficios laborales el 92.9% afirma que esta fue baja, y en cuanto a las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo fue media en un 71,4%, la satisfacción con las políticas administrativas fue baja en su totalidad. En la dimensión desarrollo personal fue catalogado como alta y en el desempeño de tareas fue medio el puntaje. (26).

García, K y Leandres, S; en Arequipa sus resultados fueron que la mayor parte de la población en estudio fueron mujeres entre los 39 y 49 años de edad, casadas, profesionales que tienen especialidad y con un tiempo de servicio entre los 2 y 12 años de trabajo. La mayoría de enfermeras refirieron tener una regular satisfacción, pero en las dimensiones como las condiciones físicas del ambiente de trabajo refieren parcial insatisfacción. En este estudio también se demostró que la carga laboral y el nivel de insatisfacción de las enfermeras no están

relacionadas, por lo que se infiere que a mayor carga laboral no siempre generara insatisfacción de las enfermeras. (27)

Aliaga, Y; Mercado, I y Neyra, O; en Chanchamayo sus resultados fueron que para la mayor parte de las enfermeras es decir que el 55% consideran que es insatisfactorio la organización de su servicio, de otro lado el 65% de las enfermeras está insatisfecho con su trabajo; por eso podemos concluir que si existe una relación entre el clima de su organización con la satisfacción de su personal por lo que es muy importante reforzar distintos aspectos tales como la comunicación, la motivación del personal, la actitud empática de las autoridades, actividades recreativas para el personal, estos aspectos que la mayoría al ser encuestados afirman estar insatisfechos. (28)

Ore, E y Soto, C; en Lima sus resultados fueron que las enfermeras refieren tener un nivel de satisfacción laboral medio en mayor porcentaje seguido de un nivel alto y por ultimo un nivel bajo. Mientras que la satisfacción laboral en cuanto a sus dimensiones la mayoría refirió tener un nivel medio seguido de un nivel alto teniendo en último lugar un nivel bajo, existen excepciones como la dimensión de desarrollo personal en donde la mayoría de los encuestados afirman tener un nivel bajo de satisfacción y en la dimensión de beneficios sociales refirió tener un nivel alto de satisfacción seguido de un nivel medio esta dimensión es controversial debido a que muchos refieren estar satisfechos sin estarlo por temor a perder los pocos beneficios que tienen.(29)

La importancia del estudio radica en la necesidad de determinar la percepción que tiene el personal de enfermería respecto a su trabajo, el tipo de relaciones con sus compañeros de trabajo en su entorno laboral conociendo el nivel de satisfacción o insatisfacción que les genera; esto nos permite identificar los puntos débiles dentro de la organización para desarrollar diversas intervenciones con el propósito de enmendar aquellos elementos que afectan la institución y también poder reforzar todos los aspectos positivos que promueven el trabajo en equipo, todo ello va permitir mejorar el nivel de satisfacción laboral del personal

de enfermería y por consiguiente va a mejorar la calidad de atención que se le proporciona al paciente. La enfermería es una profesión ligada al cuidado de un ser humano durante todas las etapas de su vida; por lo que el personal de enfermería debe estar preparada para atender toda la demanda de cuidados de la población pero muchas veces por sobre exigir el trabajo de la enfermera con jornadas laborales agotadoras, sin derecho a descanso, sin beneficios laborales, sin remuneración justa; han ido perjudicando las condiciones de salud de las enfermeras aumentando el estrés laboral, que provoca la insatisfacción laboral trayendo como consecuencia disminución de la calidad de atención, ausentismo laborales; esto nos da un panorama de lo importante que es conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.

El presente estudio se justifica en que hoy en día la satisfacción laboral es un tema de investigación muy estudiado, pero no se evidencia un cambio o no se usan los resultados obtenidos para mejorar el área de trabajo del personal de enfermería; sabemos el papel importante que desempeña la enfermera dentro del equipo de salud y más aún en las áreas críticas donde la sobredemanda de pacientes es elevada. Si el profesional se encuentra satisfecho responderá de manera adecuada a las exigencias que el servicio de emergencia requiere; muy por el contrario, será si no se encuentra satisfecho no realizará su labor de manera eficaz y eficiente. Todos estos distintos aspectos influyen directamente en la imagen de las instituciones de salud y disminuye el nivel de la calidad de atención generando descontento en los pacientes. El realizar esta investigación nos permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería con la finalidad de motivar a los responsables de la gestión para que mejoren las condiciones de trabajo ya que la solución no consiste en tratar que el profesional se adapte a esas condiciones desfavorables; sino se trata de cambiar o mejorar los factores de insatisfacción esto conllevará a optimizar el rendimiento laboral y esto va permitir mejorar la calidad de atención a las personas en el servicio de emergencia.

Por lo anteriormente mencionado, se formula como objetivo principal de esta

investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud – 2020.

Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

- Clasificar a la población de estudio según la edad, sexo, estado civil, si tienen hijos, condición laboral y tiempo de servicio.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión condición física y/o material.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión políticas administrativas.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión relaciones interpersonales.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión desarrollo personal.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión desempeño de tareas.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud en la dimensión relación con la autoridad.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque y diseño de la Investigación

El presente estudio será de enfoque cuantitativo por que la variable en estudio será medida en escala numérica; así mismo, el diseño del estudio es no experimental porque no existe grupo control y no se realizó ninguna manipulación de la variable; el método será descriptivo y de corte transversal porque los datos van a ser obtenidos en una unidad de tiempo determinado. (30)

2.2 Población, muestra y muestreo

Hablamos de población a todas aquellas personas que van a formar parte de la investigación, esta población tiene la característica de ser medida y cumplen los criterios establecidos por el investigador. La población de estudio estará constituida por 60 enfermeras que se encuentran laborando en el servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud y cumplirán los siguientes criterios de selección. (31)

Criterios de inclusión

- Enfermeras que aceptaron participar en el estudio y firmaron el consentimiento informado.
- Enfermeras que laboraron como mínimo 6 meses en el área de emergencia.
- Personal de enfermería de ambos sexos

Criterios de exclusión

- Enfermeros que no aceptaron participar en el llenado de los instrumentos.
- Enfermeras que se encontraron con licencia o vacaciones durante el periodo de estudio
- Enfermeras con tuvieron un cargo administrativo en el servicio.

2.3 Variable de estudio

Variable: el nivel de satisfacción laboral y según su naturaleza es una variable cuantitativa, medida en la escala ordinal,

Definición conceptual de variable: Es el grado de confort que una persona siente con respecto a su trabajo, esto se ve influenciado por aspectos como la remuneración, relación laboral con los compañeros de trabajo y con sus superiores; esta variable influye de manera directa en el desempeño del trabajador motivándolo o simplemente generar apatía y desgano. (32)

Definición operacional de la variable: Es un estado emocional positivo y es resultado de una apreciación subjetiva de las personas de acuerdo a todas las experiencias que tuvieron en sus trabajos. Esta variable será evaluada en sus 7 dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Interpersonales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridades mediante el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)” en donde a mayor puntaje total indico mayor satisfacción laboral.

2.4 Técnica e instrumento de medición

La técnica que va utilizarse en el presente estudio es la encuesta y como instrumento para recolectar la información será aplicando los siguientes cuestionarios: Ficha Individual para clasificar a la población según su edad, sexo, estado civil, si tienen hijos, condición laboral, tiempo de labor en el servicio.

Se utilizará el instrumento “Test Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)”, elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en Lima-Perú (2004) y revalidado en el (2011) en una muestra de 952 empleados públicos en Lima Metropolitana, es una escala aditiva de medición ordinal de 36 ítems asociados a 7 factores que detallamos a continuación:

| N° | FACTOR | ITEMS |
|---------|--|-----------------------|
| I | Condiciones físicas y/o materiales | 1,13, 21, 28, 32 |
| II | Beneficios laborales y/o remunerativos | 2, 7, 14, 22 |
| III | Políticas Administrativas | 8, 15, 17, 23, 33 |
| IV | Relaciones Interpersonales | 3, 9, 16, 24 |
| V | Desarrollo personal | 4, 10, 18, 25, 29, 34 |
| VI | Desempeño de tareas | 5, 19, 11, 26, 35, 30 |
| VI I | Relación con la autoridad | 6, 12, 20, 27, 31, 36 |

El puntaje total se obtiene de la suma de los puntajes obtenidos en las siete dimensiones, teniendo los siguientes valores finales:

| SATISFACCION | PUNTAJE |
|------------------------|----------------------------|
| Alta satisfacción | Entre 168 y 180 puntos |
| Parcial satisfacción | Entre 149 y 167 puntos |
| Regular satisfacción | Entre 112 y 148 puntos |
| Parcial insatisfacción | Entre 93 y 111 puntos |
| Alta insatisfacción | Igual o menor a 92 puntos. |

Validación: la prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de cronbach tuvo un coeficiente óptimo para la dimensión desempeño de tareas que es por encima de 0.80, también obtuvo un coeficiente aceptable para la dimensión condiciones de trabajo por encima de 0.70 y finalmente un coeficiente bajo para las dimensiones reconocimiento personal, beneficios económicos es decir por encima de 0.60 pero este valor según varios autores aun es aceptable. Pero el puntaje total de validación del cuestionario obtuvo

un valor de alfa de cronbach de 0.862. (33)

2.5 Procedimiento para recolección de datos

Autorización y coordinación previa a la recolección de datos

Se coordinará de manera directa con jefatura de enfermería del servicio de emergencia para hacerle de conocimiento acerca de la investigación, su propósito, metodología de participación e la importancia de la investigación para el servicio. A través de las reuniones mensuales del servicio, se procederá a informar a los profesionales de enfermería sobre la investigación que se va a llevar a cabo.

Aplicación de Instrumentos de recolección de datos

La aplicación del instrumento de recolección de datos se realizará entre el mes de marzo y mayo del 2020, se realizará una lista de todas las enfermeras que participaran de la investigación de acuerdo a si cumplen con los criterios de inclusión y exclusión; Luego se aplicara el consentimiento informado a todos los participantes de la investigación. Para medir la satisfacción laboral se utilizará el Test Escala de satisfacción laboral (SL-SPC); dicho instrumento se aplicará por las tardes en los días de semana. Al terminar la aplicación los datos recolectados serán revisados, codificados y procesados.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Los datos recolectados serán revisados, codificados y procesados que serán presentados en tablas estadísticas con la ayuda del programa Microsoft Excel, para luego proceder a la revisión e interpretación de los resultados de acuerdo a la base teórica y los antecedentes del estudio para su discusión; finalmente se procederá a formular las conclusiones y recomendaciones.

2.7 Aspectos éticos

Principio de Autonomía

Se informará al personal de enfermería a cerca de la investigación, el

propósito y la metodología que se usará con la finalidad de conseguir su participación que será mediante la firma del consentimiento informado y serán libres de elegir su participación, así como su decisión de retirarse en cualquier momento de la investigación. (Anexo D)

Principio de No maleficencia

Los datos recolectados solo serán utilizados para la investigación, no se dará a conocer información alguna de los participantes por lo que será llevada a cabo de manera anónima.

Principio de Justicia

Los profesionales serán tratados todos por igual respetando su identidad y creencias, tratarlos con responsabilidad y respeto.

Principio de Beneficencia

Se les informará sobre los resultados de la investigación en las reuniones mensuales del servicio, para poder elegir estrategias que permitirán mejorar la satisfacción laboral del profesional

III ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO

3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | 2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Importancia y justificación de la investigación | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos de la investigación | | | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfoque y diseño de investigación | | | | | | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Población, muestra y muestreo | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | | | | | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos bioéticos | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | |
| Métodos de análisis de información | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | |
| Elaboración de aspectos administrativos del estudio | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | |
| Elaboración de los anexos | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | |
| Aprobación del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | | | |
| Sustentación del proyecto de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X |

3.2 Recursos financieros

| | UNIDAD MEDIDA | CANTIDA D | COSTO UNITARIO | COSTO TOTAL |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------|------------------------|
| MATERIALES Y EQUIPOS | | | | |
| Impresora | Unidad | 01 | 400.00 | 400.00 |
| Computadora | Unidad | 01 | 2,500.00 | 2,500.00 |
| Subtotal | | | | 2,900.00 |
| SERVICIOS | | | | |
| Fólder Manila | Unidad | 20 | 1.00 | 20.00 |
| Papel Bond A-4 | Millar | 2 millar | 30.00 | 60.00 |
| Movilidad – Pasajes | --- | --- | 500.00 | 500.00 |
| Internet | --- | --- | 180.00 | 180.00 |
| Subtotal | | | | 760.00 |
| TOTAL | | | | 3,660.00 |

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Escalante E. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, área de emergencia hospital nacional “santa Gertrudis”, san Vicente, el salvador. Junio a diciembre 2017
2. 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>
3. Amaya. Z; Romero, G. Ríos. Satisfacción Laboral. San Miguel. España. Edic.1; Edit. UNIVO 2011
4. 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>
5. Hernández A. y COLS. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud – México; 2012. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
6. Fernández M. Satisfacción Laboral De La Enfermera (O) Profesional En El Servicio De Emergencia De Un Hospital Nacional – Lima 2017
7. Beron, D y Palma, F. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería disponible en https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf.
8. Moustaka E, Constantinidis TC. Sources and effects of Work-related stress in nursing. Health Sci J.2010;4(4):210-6. Disponible en https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n6/es_0104-1169-rlae-22-06-00959.pdf
9. Cárdenas, R; Cobeñas, C y García, J. calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito unanue lima 2017. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

10. Toledo, J. La Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Servicio De Emergencia Y Trauma Shock Del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Durante El Periodo Enero– Marzo Del 2016 disponible en <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/15/3/jessica%20carol%20toledo%20rosales%20-%20la%20satisfaccion%20del%20personal%20de%20enfermeria.pdf>.
11. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 12 de julio de 2017]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
12. Robbins Stephen P; Timothy A. Judge. (2010) Comportamiento Organizacional. EdicDécima. D.R., Pearson Educación de México. S.A de CV. Atlacomilco. Pág. 100.
13. Vélez, P y Marín, E. Determinación de la satisfacción laboral en la empresa XYZ – Ecuador disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1056/1/tad1056.pdf>
14. Castillo, C y Cifuentes, G. Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de supermercados único, Disponible en <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>.
15. Alzugaray, P; Chávez, N y De la cruz, J. Escala de satisfacción laboral JNJ. Disponible en <https://es.scribd.com/document/380838889/Satisfaccion-Laboral-monografia>.
16. Hannoun, G. Satisfaccion laboral – Argentina Disponible en https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf.
17. Aparicio, T. La insatisfaccion laboral disponible en <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>

18. Atalaya, M. Satisfacción Laboral Y Productividad disponible en <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
19. Boada, N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Disponible en <file:///C:/Users/user/Downloads/398-1812-1-PB.pdf>
20. Escalante, E. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería, área de emergencia hospital nacional “santa Gertrudis”, san Vicente, el salvador. Junio a diciembre 2018 disponible en <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1015418>.
21. Galian, I; Llor, P; Ruiz, J y Jiménez, J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la región de Murcia, mayo a agosto 2018 disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113766272018000200181&script=sci_arttext&tlng=pt
22. Garzon, H y Nono, H. Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora en las áreas no críticas del Hospital General Docente de Calderón y del personal profesional de enfermería que labora en las unidades de primer nivel de la Dirección Distrital De Salud N° 17D05 en la ciudad de Quito en el periodo Octubre 2017– Marzo 2018. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15236/1/T-UCE-0006-E0003-2018.pdf>
23. García, E; Hernández, G; García, M y Gallegos, R. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital general de Ticomán, México 2020 disponible en https://www.researchgate.net/profile/Ruth_Gallegos-Torres/publication/343517974_Percepcion_de_la_Satisfaccion_Laboral_del_Personal_de_Enfermeria_del_Hospital_General_de_Ticomán/links/5f50fcc4458515e96d275963/Percepcion-de-la-Satisfaccion-Laboral-del-Personal-de-Enfermeria-del-Hospital-General-de-Ticomán.pdf

24. García, Y; Martínez, M; Rivera, M y Gutiérrez, G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso higaldo, México 2016 disponible en <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
25. Rojas, Yohon. Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, lima 2019 disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3115/TESIS%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Marcelo, M; Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital minas de la amistad Perú - corea santa rosa II – Piura, en abril 2018 disponible en <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. García, K y Leandres, S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto seguín Escobedo – essalud, Arequipa 2017 disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5332/ENgaorkh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Aliaga, Y; Mercado, I y Neyra, O. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente de medicina tropical Dr. “julio cesar de marini caro” la Merced - chanchamayo- 2017. Disponible en http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2948/Aliaga%20%20Mercado%20y%20Neira_Tesis%202da_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Ore, E y Soto, C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo kaelin de la fuente, lima – 2018 disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20->

%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

30. Sousa, V; Driessnack, M y Costa, I. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa disponible en https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf.
31. Toledo, N. Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas de la universidad autónoma del estado de México disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
32. Caballero, K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza disponible en <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
33. García, M. Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima – 2017 disponible <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO A: OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

| OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1 | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--------------------|---|--|
| TÍTULO: SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD, 2019 | | | | | | | | |
| VARIABLE | Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Nº DE ITEMS | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
| Nivel de Satisfacción Laboral | Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal | Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto | Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es una variable cuantitativa que será medida mediante el cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC) (2005) | Condiciones Físicas y/o Materiales | elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve el personal | 1, 13, 21, 28, 32. | Alta satisfacción | Puntajes entre 168 y 180 puntos |
| | | | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | Son las recompensas que el trabajador recibe de la institución a cambio del trabajo realizado, siendo este un derecho laboral. | 2, 7, 14, 22. | Parcial Satisfacción Regular Satisfacción Parcial Insatisfacción Alta Insatisfacción | Puntajes entre 149 y 167 puntos Puntajes entre 112 y 148 puntos Puntajes entre 93 y 111 puntos |
| | | | | Políticas Administrativas | Son reglas que se establecen para dirigir funciones y se constituyen en una orientación | 8, 15, 17, 23, 33. | | Igual o menor a 92 puntos. |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|----------------------------|---|------------------------|--|--|
| | | | | | administrativa | | | |
| | | | | Relaciones Interpersonales | Es la experiencia de relaciones interpersonales dentro del trabajo | 3, 9, 16, 24. | | |
| | | | | Desarrollo Personal | Es la capacidad de promover dentro del trabajo el crecimiento profesional | 4, 10, 18, 25, 29, 34 | | |
| | | | | Desempeño de Tareas | La satisfacción que se puede obtener de la realización del trabajo diario. | 5, 19, 11, 26, 35, 30 | | |
| | | | | Relación con la Autoridad | Relaciones interpersonales con los superiores, quienes supervisan el trabajo. | 6, 12, 20, 27, 31, 36. | | |

ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TEST ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

| | |
|------------------|----|
| TOTAL DE ACUERDO | TA |
| DE ACUERDO | A |
| INDECISO | I |
| EN DESACUERDO | D |
| TOTAL DESACUERDO | TD |

| N° | COMENTARIO | TA | A | I | D | TD |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores | | | | | |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa. | | | | | |
| 6 | Los jefes son comprensivos. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que gano | | | | | |
| 8 | Siento que recibo de parte de la institución mal trato | | | | | |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que hago | | | | | |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | | | | | |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable | | | | | |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incomodo | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial | | | | | |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado | | | | | |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s). | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias | | | | | |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo | | | | | |
| 36 | Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | |

ANEXO C CONSENTIMIENTO INFORMADO

“SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD, 2019”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente es un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud, 2019” el cual es conducido por la Srta. Yamilet Flores Miranda con el objetivo del estudio es determinar en nivel de laboral del profesional de enfermería.

Para llevar a cabo la presente investigación necesitamos de su participación, la cual será absolutamente anónima y la información que te obtenga será mantenida bajo estricta confidencialidad y no se empleara para ningún propósito, para esto le pedirá llenar el instrumento relacionado a la satisfacción aboral.

Este estudio sin fines de lucro no conlleva ningún riesgo físico ni psicológico. Por lo anteriormente expuesto apelamos a su comprensión y agradecemos de antemano su participación en el estudio.

Yo..... identificado (o) con DNI.....

Por el presente, en pleno uso de mis facultades mentales acepto participar en el presente estudio de investigación dado que he recibido toda la información necesaria. Por lo que accedo participar voluntariamente brindando información con total veracidad.

Lima,..... de febrero del 2020.

Firma.....

ANEXO D: FICHA INDIVIDUAL

“DATOS SOCIODEMOGRAFICOS “

Señor (a) Enfermero (a) con un cordial saludo nos presentamos como estudiante de la segunda especialidad de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nobert Wiener estamos realizando un estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción del profesional de enfermería que labora en emergencia de un hospital de salud” Pedimos su colaboración y participación en este estudio solicitando que responda a nuestras preguntas con total sinceridad.

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACION

A. Sexo 1.Masculino () 2.Femenino ()

B. Edad _____

C. Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()
Conviviente ()

D. Condición Laboral: Nombrado () Contratado () CAS ()

G. Tiempo de labor en el servicio: _____ años

H. ¿Tiene Hijos? 1. Sí 2. No Si la respuesta es positiva
¿Cuántos tiene? _____