



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD
QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
CENTRO MATERNO INFANTIL QUILMANA”**

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

PRESENTADO POR:

Lic. CONTRERAS MORON SEGUNDO GILBERTO

CODIGO ORCID: 0000-0002-1817-4709

ASESOR:

MG. RODOLFO AREVALO MARCOS

CÓDIGO ORCID: 000-0002-4633-2997

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo con todo mi corazón a mi esposa

Por su comprensión y apoyo, a mis hijas que son el motivo

Para seguir adelante y mis padres por haber confiado en mi

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento a dios por regalarme la vida

A mis familiares por su apoyo incondicional a mis

Padres por su sacrificio para educarme

ASESOR: MG. RODOLFO AREVALO MARCOS

JURADOS:

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Vocal : Mg. Rewarrds PalominoTQUIRE

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ASESOR	iv
JURADOS	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.- INTRODUCCION	01
II. MATERIALES Y METODOS	08
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION	08
2.2 POBLACION MUESTRA Y MUESTREO	08
2.3 VARIABLES DE ESTUDIO	09
2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICION	10
2.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS	11
2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADISTICOS	11
2.7 ASPECTOS ETICOS	12
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTUDIO	
3.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	13
3.2 RECURSOS FINANCIEROS	14
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	15

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE O VARIABLES	20
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	21
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO Y/OASENTAMIENTO INFORMADO	22

RESUMEN

El Objetivo General Es Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Centro Materno Infantil Quilmana .**Materiales Y Métodos** El estudio será de enfoque cuantitativo. El Estudio y diseño metodológico es de tipo descriptivo, de corte transversal .La población estará constituida por 60 profesionales enfermeros que laboran en el área de emergencia del Centro Materno Infantil Quilmana los mismos que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en el proyecto. La técnica a utilizarse será la encuesta en la cual se obtendrá una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz. El instrumento a utilizarse será el cuestionario que tiene 27 ítems y está separado en dos grupos, el primer grupo está compuesto por información de índole personal asociados con datos demográficos y laborales del personal de salud y en la segundo grupo las interrogantes serán dirigidas a calcular la satisfacción laboral, la misma que se divide en dos dimensiones, factores intrínsecos con 12 ítems y factores extrínsecos con 15 ítems, las respuestas del cuestionario fueron estructurados con la escala de Likert el que considera cinco escalas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral:

- Alta: [100-135]
- Moderada: [64-99]
- Baja: [27-63]

Palabra Clave: “Satisfacción Laboral”

ABSTRACT

The General Objective Is To Determine The Level Of Job Satisfaction Of The Nursing Professionals Working In The Emergency Service Of The Quilmana Maternal And Child Center. Materials And Methods The study will have a quantitative approach. The study and methodological design is descriptive, cross-sectional. The population will be made up of 60 nursing professionals who work in the emergency area of the Quilmana Maternal and Child Center, the same ones who were selected according to the inclusion and exclusion criteria set out in the project. The technique to be used will be the survey in which a significant amount of data will be obtained in an optimal and efficient way. The instrument to be used will be the questionnaire that has 27 items and is separated into two groups, the first group is composed of personal information associated with demographic and labor data of health personnel and in the second group the questions will be directed to calculate the job satisfaction, which is divided into two dimensions, intrinsic factors with 12 items and extrinsic factors with 15 items, the responses to the questionnaire were structured with the Liker scale, which considers five scales: (1) Never, (2) Almost never, (3) sometimes, (4) almost always, (5) always.

Scale of the job satisfaction questionnaire:

- High: [100-135]
- Moderate: [64-99]
- Low: [27-63]

Key Word: "Job Satisfaction"

I. INTRODUCCION

La Organización Mundial de la Salud y la OIT han definido al trabajo decente como aquel que fomenta y practica una labor justa y digna cumpliendo con los estándares de trabajo además fomentando el respeto y transparencia de sus derechos. Del mismo modo la Organización Mundial De La Salud suscribieron y emitieron directivas sobre el abordaje de los problemas que se suscitan con el entorno laboral de los trabajadores de la salud, así como la satisfacción laboral de los profesionales de la salud (1)

La Organización Internacional del trabajo indica que el trabajo digno son pieza clave para asegurar el desarrollo de los individuos y la mejora salarial En el sector salud el trabajo digno es indispensable para garantizar un sistema resiliente que tiene el sector con la falta de personal de salud y por ende brindar una atención con equidad y calidad. El sector antes mencionado a la actualidad tiene carencias de personal sanitario y las condiciones laborales sumado al bajo salario hace que el personal de salud se muestre insatisfecho lo que conlleva a buscar otro empleo o emigrar a otro país donde se pueda desarrollar mejor económicamente y profesionalmente (2).

EL Ministerio De Salud en el 2002 informo que Los servidores del sector en mención perciben mucha más satisfacción con sus faenas cuando brindan atención de calidad y por ende sienten que la actividad brindada es satisfactoria. Por tal motivo hay que brindarles facultades que aplicaran y solucionaran las deficiencias y así ir progresando en la entrega de servicios de salud esto hace que reconforte su estima personal. Calcular la satisfacción del trabajo es constatar el buen funcionamiento de sus servicios prestacionales dando énfasis en una buena calidad de atención de sus organizaciones, la satisfacción laboral es de mucho valor para el confort óptimo que se requiere, que es brindar servicios de enfermería eficiente y de calidad (3)

La insatisfacción laboral entre las enfermeras contribuye a muchas riñas laborales, rotación y riesgo para los usuarios. Un estudio realizado en los diversos hospitales de Estados Unidos, con una población de 95 000 enfermeras encontró que más del 50% de licenciados presentó insatisfacción y agotamiento laboral, siendo mayor en aquellas que trabajan en ambientes hospitalarios que las que brindan cuidados domiciliarios. Sorprendentemente, el 51% de licenciados enfermeros están 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 (4).

En el Perú, son pocas las instituciones que aplican evaluaciones a gran escala de la satisfacción laboral del personal de sanitario. 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 (5).

Satisfacción laboral se dice que es sentimiento de felicidad que perciben los individuos, por estar realizando algún tipo de labor que les interesa en un ambiente que sea cómodo para el trabajador dentro del centro de labores por lo cual le sea atractivo y beneficioso al recibir un sinfín de beneficios salariales. Personales sociales que estén a la altura de su proyección. Además las investigaciones concluyen que la satisfacción laboral ayuda a mantenerse vigoroso y activo para la etapa adulta, además se siente identificado con la institución, aumenta el bienestar de vida de los empleados, tanto en el interior como en el exterior de su empresa lo que repercute considerablemente su medio familiar y social. (6).

La 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 (7)

Para algunos autores satisfacción laboral es un grupo de reacciones afectiva-cognitivas del trabajador dentro de una 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 (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).

En el área profesional tenemos que estar en constante aprendizaje para continuar enriqueciendo nuestros saberes sobre las técnicas de afrontar posibles trauma y momentos difíciles donde está en riesgo la salud, que nos permitan hacer la diferencia entre la vida y la muerte del individuo, desde el punto de vista ético, se tiene que perseverar en la adquisición de nuevos conocimientos de superación y

entrega. Estas cualidades hacen que esta labor sea una fuente constante de superación profesional y personal brindándole al enfermero una felicidad en sus labores, al mismo tiempo esto conlleva a infinidad de riesgos y estrés, los mismos pueden conllevar a los malos resultados y lesiones al trabajador por ende un desacuerdo con su centro de labores. (10)

El trabajo es un conglomerado de actividades realizadas por individuos, que pueden ser pagadas como tampoco no, que puede ser, creativo innovador y con la aplicación de habilidades, métodos, y buenas técnicas de márketing se obtendrá buenos resultados de los productos y brindar un excelente servicio. En todo evento, el ser humano proporciona fuerzas, destrezas, ideas y múltiples bienes y recibiendo por estas actividades un pago monetario, emocional En cuanto a los conceptos de satisfacción laboral, existen un par de posiciones bien marcadas, en la primera instancia tenemos a las emociones como base primordial, y como última opción tenemos a un grupo que abarca otras emociones y afectos, además se ve reflejado lo importante de los comportamientos y las ganas de superación (11)

Entre las 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 definido 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 (12).

Acción Laboral es la alegría que el ser humano percibe cuando cumple con su objetivo y llega a formar un equilibrio psicoemocional entre su persona y el medio de labores. Estas actitudes están basadas en sus cualidades y sus las creencias que cada persona adquiere y lo practica en su mismo centro de labores. De tal forma tener altos niveles de satisfacción laboral al final de la jornada se apreciara en el

buen funcionamiento de los trabajadores de cada unidad de trabajo y buenos resultados de la empresa (13)

En La actualidad Hablar de satisfacción laboral de los profesionales sanitarios que brindan servicios en los centros de emergencias es contraproducente ya que muchos de los profesionales tienen que hacer doble turno en diferentes instituciones para poder tener una mejor calidad de vida , se espera que con las nuevos acontecimientos sanitarios ocurridos durante la pandemia se le brinde al enfermero mejores servicios , materiales e infraestructuras adecuadas para una mejor atención con calidad y por ende sentirnos satisfechos por lo que se le brinde al paciente, donde el personal de salud fue es y será el que siempre estará al frente de cualquier emergencia sanitaria

En el Centro Materno Infantil de Quilmana de la provincia de Cañete, no se han realizado estudios que revelen el grado de satisfacción laboral de los enfermeros que brindan servicios en el área de emergencia de la institución antes mencionada, por ende es de mucha importancia realizar este estudio para saber la satisfacción laboral de los licenciados en enfermería que actualmente se encuentran trabajando

REFERENCIAS INTERNACIONALES.

González P, Cubo S. Satisfacción Laboral De las los Licenciados en Enfermería De Establecimientos estatales De Badajoz España Llegaron a Las conclusiones que no hay desigualdad en satisfacción del trabajo entre los licenciados de los establecimientos estudiados. (14)

Carrillo Ríos, M Fernández M ,Vivo M. En su Estudio La Satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de Emergencia de la jurisdicción de Murcia concluyeron que había alto índice de placer en su trabajo como personal paramédico (15)

Pablos G .2016 Elaboro el trabajo Titulado placer Laboral Y técnicas de recambio en el grupo de licenciadas Enfermeras en los establecimientos sanitarios de Badajos

y Cáceres de Madrid. Estudio cuantitativo, Descriptivo concluyeron lo siguiente resultado el 50% están felices en su centro de labores por lo contrario el 30% se muestra en desacuerdo en su medio de labores (16)

Portero S, Vaquero M "2015. Agotamiento Profesional, Angustia y Felicidad Laboral de los profesionales en Enfermería de un establecimiento de salud estatal de Andalucía España. Los resultados de estudio fueron agotamiento laboral 44.3% y placer en su trabajo 65,4% (17)

García Y, Martínez MD, Rivera MI. Satisfacción Laboral De los Licenciados en Enfermería den Dos Hospitales estatales de la ciudad de México 2016 Los resultados de las dos instituciones en líneas generales son que están satisfechos por tener un trabajo digno y en la Satisfacción Extrínseca el factor con menos aceptación en satisfacción es la indiferencia con la remuneración que perciben (18)

A Nivel Nacional:

Castillo F y Lipa R En su Trabajo que lleva como título Placer Laboral Y síndrome de Burnout En el Personal de Enfermería en las unidades críticas de una institución privada Clínica Sede Sam Borja concluyeron que un 92% obtuvieron un placer laboral alta, el 5.8% de enfermeros se mostró con síndrome de Burnout. Un 76.9% del personal encuestado presenta niveles bajos en la dimensión agotamiento emocional. (19)

Gonzales M, Satisfacción en el trabajo de los profesionales Enfermeros del área Emergencias de un establecimiento hospitalario "José Casimiro Ulloa" 2015 El Autor concluyo afirmando que el 60% de trabajadores de enfermería presentan satisfacción laboral media, en cambio en las dimensiones que obtuvieron un alto valor numérico son: Puesto de labores y personalidad con felicidad en su trabajo (20)

Paredes M, País D. Satisfacción en el Trabajo De Los Enfermeros Del Hospital De la Provincial de Belén Lambayeque 2015. Los resultados Fueron Que el 62% de los enfermeros están satisfechos con las oportunidades de progreso. El 60

% de enfermeros están satisfechos con el ambiente de trabajo y el 62% de los enfermeros están significativamente insatisfechos con su labor de trabajo general (21)

Rojas Y. "Grado De Satisfacción Laboral de los Enfermeros del área de Emergencia Del hospital Arzobispo Loayza, Lima 2019. Los Resultados Fueron: El grado de satisfacción en el trabajo de los enfermeros del área de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza están levemente satisfechos con un 30.8% y un 18.6% se muestran insensibles pero que se encuentran felices. (22)

Hoguín Y, Contreras Satisfacción Laboral de los profesionales de la salud en una área de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de La Fuente Lima 2019. Los Resultados Fueron que 28 % de personas encuestadas obtuvieron un grado elevado de satisfacción en el trabajo y aquellos que arrojaron un alto índice de alegría son los médicos con 83.3 %. El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción (23)

Estudiar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de salud en enfermería es muy importante porque a nivel de las instituciones hospitalarias los enfermeros representan un 50 y 60% del recurso humano de salud en casi todo el sistema sanitario de todos los países ya que somos los que estamos en contacto directo con el ser humano desde el momento del nacimiento hasta el final de sus días ya sea brindando atención en una cama hospitalaria o en una visita domiciliaria siempre estaremos en contacto con el paciente.

El Objetivo General Es Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Centro Materno Infantil Quilmana.

Objetivos Específicos: Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería Del Centro Materno Infantil Quilmana según las dimensiones intrínsecas.

Identificar el nivel de satisfacción de laboral del profesional de enfermería del Centro materno Infantil Quilmana según las dimensiones extrínsecas

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El estudio será de enfoque cuantitativo: Es el que más se utiliza en las ciencias naturales, emplea la recopilación de información y comprobar la suposición (hipótesis) se basa en la medida numeral y la estadística como medidas y comprobar la hipótesis (24)

Estudio y diseño metodológico es de tipo descriptivo, de corte transversal se ejecutara en los meses de Enero a Diciembre 2020.

2.2. POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACION. : Es el conglomerado de personas y/o elementos de quienes se quiere estudiar algo en un estudio. Las que pueden ser personas, historias clínicas defunciones, nacimientos, muestras de laboratorio y muchas cosas más (25).

La población será una muestra de 60 trabajadores licenciados que trabajan en el área de emergencias que sean capaces de contar con los requisitos para ser incluidos en dicho estudio.

Criterios de inserción:

Licenciados en enfermería que quieran ser parte de este estudio y firmen su permiso para dicho estudio.

Enfermeros licenciados que a la actualidad presten servicio en el área de emergencia y tengan como mínimo 6 meses laborando en dicha institución.

Criterios de: Destitución

Enfermeras (os) que se encuentren laborando en las áreas administrativas.
Licenciados en enfermería que a la fecha que se encuentren en suplencia de reserva, en pasantías, vacaciones y permisos.
Licenciados en enfermería que no desean ser parte del proyecto de estudio.

2.3 Variable(s) De Estudio.

La actual investigación tiene la única variable Satisfacción Laboral. Según su naturaleza es una variable cualitativa, y su rango de medida el ordinal.

Definición conceptual: Hoy en día existen muchos conceptos de satisfacción laboral, Para efectos de estudio lo definimos como el estado anímico placentero y emocional de la percepción subjetiva de las actividades laborales del individuo. Este sentimiento puede que se logre a través de muchos factores como son las remuneraciones, las condiciones de trabajo la supervisión los beneficios entre otros (26).

Definición operacional de variable principal:

La satisfacción Laboral es la alegría que un individuo posee al brindar sus servicios al prójimo dentro de un ambiente adecuado y donde pueda desarrollarse a cabalidad y por el que percibe una remuneración.

La variable satisfacción laboral se valoró mediante dos dimensiones:

(a) factores intrínsecos, con cuatro indicadores y doce ítems; (b) factores extrínsecos, con seis indicadores y quince ítems. La satisfacción en el trabajo se medirá mediante el uso del cuestionario con que consta de 27 parámetros con respuestas de tipo Likert. Las normas estipuladas para medir la satisfacción general fue: baja [27 a 63], moderada [64-99], alta [100 a 135], Las normas para medir la dimensión factores intrínsecos fue: baja [12-28], moderada [29-44], alta [45-60] y el baremo para calcular la dimensión factores extrínsecos fue: baja [15-35], moderada [36-55], alta [56-75].

2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se utilizará la técnica de la encuesta: Las encuestas permite recolectar y analizar características de grandes poblaciones (27)

Dicho cuestionario tiene 27 ítems y está separado en dos grupos, el primer grupo está compuesto por información de índole personal asociados con datos demográficos y laborales del personal de salud y en la segundo grupo las interrogantes serán dirigidas a calcular la satisfacción laboral, la misma que se divide en dos dimensiones, factores intrínsecos con 12 ítems y factores extrínsecos con 15 ítems, las respuestas del cuestionario fueron estructurados con la escala de Likert el que considera cinco escalas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral:

- Alta: [100-135]
- Moderada: [64-99]
- Baja: [27-63]

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral por dimensiones:

- Factor intrínseco: Baja: [12-28]; Moderada: [29-44]; Alta: [45-60]
- Factor extrínseco: Baja: [15-35]; Moderada: [36-55]; Alta: [56-75]

Validación.- Dicho instrumento fue aplicado en Madrid con una muestra de características laborales distintas a la presente investigación y variado por los investigadores, el cual será sometido a dictamen de expertos con la intervención de 10 galenos profesionales de la sanidad (2), enfermeros (7) y psicólogo (1), para obtener una validez de constructo, contenido y criterio. Para luego aplicar una muestra piloto en 10 enfermeros profesionales de otra institución de salud que no sean parte del estudio, que tengan las mismas cualidades y situaciones reales de accesibilidad, escala de atención y distribución del área de emergencia.

La Confiabilidad del Instrumento se llevara a cabo en una prueba piloto en una población pequeña con las mismas características del estudio a fin concordar la prueba de concordancia medida mediante el Alfa de cronbach ($1 > \alpha > 0.70$)

- Se aplica la fórmula de Alfa de Cronbach. Al realizar el procedimiento con la fórmula de Alfa de Cronbach en Excel se encontró que el Coeficiente Alfa de Cronbach es el 0.894 correspondiente al Clima Organizacional y 0.823 correspondiente a la Satisfacción Laboral, así se determinó que dicho instrumento es altamente confiable.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se pedirá al Centro Materno Infantil de Quilmana el permiso respectivo para la recolección de datos. Previo cronograma establecido

Posteriormente se iniciara la aplicación del instrumento, siguiendo las pautas prescritas en el formato o ficha técnica.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

De acuerdo al cronograma establecido se procederá a la aplicación del instrumento la misma que se realizaran periódicamente en las reuniones de coordinación que se llevan con todos los enfermeros el tiempo en promedio para responder será de 10 a 15 minutos.

2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO

Los datos recolectados serán ingresados a una matriz la cual se verificaran el correcto llenado del instrumento. Posteriormente se trasladara a una matriz en un programa SPSS25 en el que se realizara 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

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

Principio de autonomía

En la presente investigación no se considerara nombres ni apellidos de los participantes, los profesionales participaran libre y voluntariamente en el presente estudio.

Principio de beneficencia

Al concluir el estudio se dará a conocer los resultados a la dirección de la SBS Cañete Yauyos y se les brindara alternativas de solución.

Principio de no maleficencia

El presente estudio no causara daño al profesional que participa en dicho estudio ningún riesgo a su salud e integridad individual

Principio de justicia

Todos los participantes serán tratados con igualdad sin discriminación de ninguna índole.

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			+	+																
Búsqueda bibliográfica			+	+	+	+	+	+												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+								
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			+	+	+	+	+	+												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			+	+	+	+	+	+												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			+	+	+	+	+	+												
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					+	+	+	+	+	+	+	+								
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					+	+	+	+	+	+	+									
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						+	+	+	+	+										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							+	+	+	+										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							+	+	+	+	+									
Elaboración de los anexos							+	+	+	+	+	+								
Aprobación del proyecto																	+	+	+	+
Trabajo de campo													+	+	+	+	+	+		
Redacción del informe final: Versión 1															+	+	+	+	+	+
Sustentación de informe final																			+	+

IV. RECURSOS QUE SE UTILIZARA PAR EL PROYECTO

	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Humanos				
Investigador	Licenciado	01	0.00	0.00
Estadístico	Estadístico	01	0.00	0.00
Subtotal				0.00
Materiales y Equipos				
computadora	Unidad	01	2000.00	2200.00
impresora	Unidad	01	500.00	500.00
Subtotal				2,500.00
Servicios				
Folder manila	Unidad	20	1.00	20.00
Papel bond A 4	Millar	1000	30.00	30.00
Movilidad-pasajes	---	---	300.00	300.00
Internet	---	---	150.00	150.00
Subtotal				500
TOTAL				3,000.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Estrés Laboral en una Carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet]. Washington 2016 [Citado 10 enero 2021] Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
2. Organización Internacional del Trabajo. Improving employment and working conditions in health services [Internet]. Organización Internacional del Trabajo; 2017. [citado 15 enero 2021] p. 1-50. Disponible en: www.ilo.org/publns/Ahttp://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_548288.pdf
3. Ministerio de Salud Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet 2002] [citado 8 de julio de 2017]. Disponible en : <http://bit.ly/2aXHIsO>
4. 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>
5. 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
6. Broncano Y, Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Enfermeros del Servicio de Emergencia y Cuidados críticos del Hospital San Bartolomé [Artículo Internet] 2010 [Acceso 10 febrero 2020] Disponible en: <file:///C:/Users/SSD%20HP/Downloads/1024-nTexto%20del%20art%C3%ADculo-1435-1-10-20180709.pdf>

7. 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
8. 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 2020]; 6(1-2). Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
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. Parra S, Paravic Satisfacción Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención Médica De Urgencia (SAMU) (artículo internet.) 2002 [acceso] 10 de febrero 2020)Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- 11.-Peiró JM, Prieto F. *Tratado de Psicología del Trabajo*. (libro Internet) 1996. (Citado 20 febrero 2020)
Disponible en <https://www.casadellibro.com/libro-tratado-de-psicologia-del-trabajo-i-la-actividad-laboral-en-su-c-ontexto/9788477383932/540228>
12. 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>

13. García M, Lujan.M. Martínez.M. Satisfacción Laboral Del Personal De Salud 2007 México Artículo de revista {Internet } [citado 25 febrero 2020] disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/2007eim072b.pdf>
14. González, Pablo, Cubo ,S- Satisfacción Laboral de las Enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz España [Internet] 2015 [citado 10 Febrero 2020] Disponible en : http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n239/06_original4.pdf
15. Carrillo C; Ríos María Isabel; Fernández, María Luisa La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia (artículo) 2015(acceso 23 de febrero 2020) Disponible http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011
16. Pablos G. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Internet] [Tesis para optar doctorado]. Universidad de Extremadura; [Citado el 26 de febrero 2020]. Disponible: Repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCeneno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Portero S, Vaquero M Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Público España [Internet] 2015 [Citado 10 Marzo 2020] Disponible en https://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

18. García Y, Martínez MD, Rivera MI. Satisfacción Laboral Del Personal de Enfermería en Dos Instituciones De Salud Públicas México 2016 [Internet][citado el 26 de Marzo 2020] Disponible en <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
19. Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de abril de 2020]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
20. Gonzales M. Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” [Internet] Tesis 2015[Citado 22 Abril 2020] Disponible en https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Paredes M, País D. Satisfacción Laboral De Las Enfermeras Del Hospital Provincial de Belén Lambayeque 2015.[Revista Internet][Citado 24 de Abril 2020] Disponible en [file:///C:/Users/Iris/Downloads/78-Texto%20del%20art%C3%ADculo-294-1-10-20150828%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Iris/Downloads/78-Texto%20del%20art%C3%ADculo-294-1-10-20150828%20(1).pdf)
22. Rojas Y. “Nivel De Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería en el servicio de Emergencia Del hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019[Tesis internet] [Citado el 25 de Abril 2020] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3115/TESIS%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusiones%3A%20El%20nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n,son%20indiferentes%200y%20est%C3%A1n%20satisfechos.>

23. Huguin Y, Contreras C. Satisfacción Laboral del Personal en el servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de La Fuente Lima 2019[Internet][Citado el 05 Abril 2020] Disponible en :<http://www.scielo.org.pe/scieloOrg/php/reference.php?pid=S1727558X2020002000009&caller=www.scielo.org.pe&lang=es>
24. Mayta J, Enfoque cuantitativo {Articulo internet}2016[Acceso 06 noviembre 2020] disponible en : <https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564#:~:text=El%20enfoque%20cuantitativo%20%E2%80%9CUutiliza%20la,de%20comportamiento%20de%20una%20poblaci%C3%B3n%E2%80%9D>
25. López. P población Muestra y muestreo [articulo internet] 2004 [Acceso 11 de Abril 2020] disponible en : http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-0276200400010001
26. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [Acceso 12 de mayo de 2020]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
27. 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 18 de mayo de 2020]; 31(9): 592-600. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL QUILMANA								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción Laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	Según Herzberg, citado en Chiavenato (2011), la satisfacción laboral es la actitud que toma el trabajador ante la presencia de factores motivacionales óptimos y la insatisfacción se deriva de tener factores extrínsecos precarios.	La variable satisfacción laboral se medirá a través de dos dimensiones: (a) factores intrínsecos, con cuatro indicadores y doce ítems; (b) factores extrínsecos, con seis indicadores y quince ítems. Para medir la satisfacción laboral se usó un cuestionario con 27 ítems con respuestas de tipo Likert.	Factores Intrínsecos	Independencia en el trabajo	4 (1, 2, 3 y 4)	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Baja: [27-63] Moderada: [64-99] Alta: [100-135]
					Variedad de tareas	4 (5, 6, 7 y 8)		
					Oportunidad de promoción en el trabajo	2 (9 y 10)		
					Reconocimiento por la labor realizada	2 (11 y 12)		
				Factores extrínsecos	Compensación económica	2 (13 y 14)		
					Entorno Físico	3 (15, 16 y 17)		
					Seguridad en el puesto	2 (18 y 19)		
					Gerencia institucional	3 (20, 21 y 22)		
					Calidad de relaciones interpersonales	2 (23 y 24)		
					Capacitación y perfeccionamiento	3 (25, 26 y 27)		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Buenos días: El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información acerca de percepciones laborales en el Centro Materno Infantil Quilmana, por favor responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible. Así mismo, se hace de su conocimiento que este cuestionario es anónimo y los resultados serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de un trabajo de investigación académica.

Se agradece anticipadamente su colaboración.

Marque con X aquella respuesta que crea conveniente (marque una sola opción)

1. Sexo	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Edad	18 Años a 30	<input type="checkbox"/>	31 a 50 años	<input type="checkbox"/>	51 años a más	<input type="checkbox"/>
3. Estado civil	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado/Conviviente	<input type="checkbox"/>	Divorciado/Se separado/Viudo	<input type="checkbox"/>
4. Antigüedad en el trabajo actual	1 a 5 años	<input type="checkbox"/>	6 a 10 años	<input type="checkbox"/>	11 años a más	<input type="checkbox"/>
5. Condición laboral	Nombrado	<input type="checkbox"/>	CAS	<input type="checkbox"/>	Contrato de locación de servicios	<input type="checkbox"/>
6. Grupo Ocupacional	Profesional	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input type="checkbox"/>

Satisfacción laboral

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X su respuesta de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
2	¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?					
3	¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realiza su Trabajo?					
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas Establecidas?					
5	¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?					
6	¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?					
7	¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores Orientadas al logro de objetivos institucionales?					
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?					
9	¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?					
10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, se la productividad propia?					
11	¿La institución premia su esfuerzo?					
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?					
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?					
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?					
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?					
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?					
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?					
19	¿Se estimula la línea de carrera en la institución?					
20	¿Le hace bien trabajar en esta institución?					
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?					
22	¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?					
23	¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?					
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?					
25	¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo Profesional estén presentes?					
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la Institución?					
27	¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y Perfeccionamiento?					

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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: SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL QUILMANA.

Nombre de los investigadores principales:

LIC. segundo Gilberto Contreras Moron

Propósito del estudio: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia Del Centro Materno Infantil de Quilmana.

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

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

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

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al,
Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:
.....

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

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

Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima,

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

.....
Firma del participante

PRIMERA ENTREGA

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE

INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL

ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

Submitted to Universidad Wiener

Trabajo del estudiante

4%

3

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Peruana Los Andes

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado Excluir bibliografía Activo Excluir coincidencias

< 1