



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL ENFERMERO  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL  
NACIONAL 2022**

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

**PRESENTADO POR:**

**AUTOR: LIC. NEIRA ALBERCA, SINCLER**

**CODIGO ORCID: 0000-0003-3299-7952**

**ASESOR: DR. AREVALO MARCO, RODOLFO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

Trabajo Académico:

**“Satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de  
Emergencia de un Hospital Nacional”**

Línea de investigación:

**Salud, Enfermedad y Ambiente**

**ASESOR: DR. AREVALO MARCO, RODOLFO**

**CODIGO ORCID** <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mi familia, que siempre ha creído en mí y me ha acompañado en cada caminar, son motivo de mi superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes de mi centro de estudio que siempre me han inculcado conocimientos y saberes que pongo en práctica en mi vida profesional y personal.

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña  
Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera  
Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

# INDICE

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Abstract</b> .....	2
<b>1. EL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	6
<b>1.2.1. Problema general</b> .....	6
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	6
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b> .....	7
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	7
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	7
<b>1.4. Justificación de la investigación</b> .....	7
<b>1.4.1. Teórica</b> .....	7
<b>1.5. Delimitaciones de la investigación</b> .....	9
<b>1.5.1. Temporal</b> .....	9
<b>1.5.2. Espacial</b> .....	9
<b>1.5.3. Recursos</b> .....	9
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	10
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	10
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	13
<b>2.2.1. Satisfacción Laboral</b> .....	13
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	20
<b>3.1. Método de la investigación</b> .....	20
<b>3.2. Enfoque de la investigación y diseño de la investigación</b> .....	20
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	21
<b>3.4. Variables y operacionalización</b> .....	22
<b>3.4.1. Variable Satisfacción Laboral</b> .....	22
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	24
<b>3.5.1. Técnica</b> .....	24
<b>3.5.2. Descripción de instrumentos</b> .....	24
<b>3.5.3. Validación</b> .....	25
<b>3.5.4. Confiabilidad</b> .....	25
<b>3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos</b> .....	25
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	26
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	28

<b>4.1. Cronograma de actividades</b> .....	28
<b>4.2. Presupuesto</b> .....	29
<b>5. REFERENCIAS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>6. ANEXOS</b> .....	36
<b>6.1. Operacionalización de variable</b> .....	37
<b>6.2. Instrumento</b> .....	38
<b>6.3. Consentimiento informado</b> .....	42

## Resumen

La satisfacción laboral involucra un estado emocional placentero o positivo a partir de una percepción subjetiva que el trabajador tiene de sus pericias laborales, respecto a la actitud que asume frente a su labor. Por consiguiente, en el ámbito de la salud y de la enfermería para efectos de la investigación, es la percepción que adquiere el profesional de enfermería de su ambiente laboral, establecido en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional a partir de los factores extrínsecos e intrínsecos. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de Emergencia de un Hospital Nacional, 2022. **Población:** compuesta por profesionales de enfermería, que prestan atención en el área de emergencia de un Hospital Nacional de Lima. **Metodología:** investigación básica-descriptiva de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La técnica a ser empleada será la encuesta, siendo el instrumento la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma S. del año 1999. Este instrumento posee una confiabilidad de 0.87 de alfa de Cronbach. Está conformada por 36 ítems que asocian los 7 factores que miden la satisfacción laboral, distribuidos como se indica a continuación: extrínsecos: 5 ítems para condiciones materiales y/o físicas, 4 para beneficios remunerativos y/o laborales, 5 para políticas administrativas, 4 para relaciones interpersonales, 6 para relación con la autoridad; e intrínsecos: 6 ítems para desempeño de tareas y desarrollo personal, respectivamente.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, enfermería, emergencia, hospital Minsa.



## Abstract

Job satisfaction involves a pleasant or positive emotional state based on a subjective perception that the worker has of his work skills, regarding the attitude he assumes towards his work. Therefore, in the field of health and nursing for research purposes, it is the perception that the nursing professional acquires of their work environment established in the Emergency Service of a National Hospital based on extrinsic and intrinsic factors. **Objective:** to determine the level of job satisfaction of the nursing professional in the emergency service of a National Hospital 2022. **Population:** made up of nursing professionals, who provide care in the emergency area of a National Hospital in Lima. **Methodology:** basic-descriptive research with a quantitative and cross-sectional approach. The technique to be used in the study will be the survey, the instrument being the Palma S. SL-SPC job satisfaction scale of the year 1999. This instrument has a reliability of 0.87 Cronbach's alpha. It is made up of 36 items that associate the 7 factors that measure job satisfaction, distributed as follows: extrinsic: 5 items for Physical and/or material conditions, 4 for Labor and/or remunerative benefits, 5 for Administrative policies, 4 for Interpersonal relationships, 6 for Relationship with authority; intrinsic: 6 items for Personal Development, 6 for Task Performance.

Keywords: job satisfaction, nursing, emergency, Minsa hospital.

# **1. EL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema**

La calidad de atención de los servicios brindados por las Instituciones Sanitarias de Salud, están estrechamente relacionada con la satisfacción de los profesionales que laboran en una institución (1).

La carga laboral relacionada directamente con la satisfacción laboral, es una actividad humana en la que el profesional con habilidades y capacidades cognitivas, modifica el entorno en la cual ejecuta sus acciones. Esta labor tiene doble finalidad: primero, generar productos (referido a la atención al usuario por el enfermero) y segundo, a perfeccionar las capacidades del gestor de productos acorde a sus percepciones (profesional enfermero) (2).

Se entiende por satisfacción laboral al conjunto de emociones y de sentimientos que pueden favorecer o desfavorecer a un trabajador, siendo el medio por medio del cual estos perciben sus espacios de trabajo. Por lo tanto, conocer y comprender los niveles de satisfacción percibidos por los empleados es una de las variables de mayor importancia dentro de la gestión y desarrollo de las empresas, ya que tiene relación directa con el comportamiento que se desarrolla en el seno de una organización, referido esto a las relaciones interpersonales y la calidad de vida. Es por ello que se relaciona íntimamente con el compromiso y la productividad de los trabajadores respecto a la organización, pues se ha evidenciado en diversos estudios que un trabajador satisfecho es más productivo en un 12% durante un mes; ya que al estar motivado y se acude a la organización estando feliz, se trabaja más y mejor (3).

Sin embargo, las cifras a nivel global muestran que solamente el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos y satisfechos con su trabajo, lo que realmente es alarmante, pues el 85% de los mil millones de trabajadores a tiempo completo del mundo no lo están, lo que está incidiendo en la productividad la cual ha venido disminuyendo en los últimos años, pues las organizaciones no han entendido que se requieren espacios de trabajos donde los integrantes de la organización estén en la capacidad de desarrollar sus talentos y a su vez que les permita crecer y desarrollarse (4). Por otro lado, según algunos estudios se demuestra que los adultos jóvenes tienen mayor tolerancia a la sobrecarga laboral, sin embargo, el tipo de labor ejecutado influye en gran medida a la satisfacción personal y laboral, respectivamente (5).

En el ámbito nacional, en una encuesta que se realizó en el año 2014 se evidenció que el 45% de los trabajadores no se siente satisfecho dentro de la organización a la que pertenece, siendo el elemento condicionante los problemas asociados al clima laboral. El 52% de los trabajadores manifestó sentir que tantos sus ideas como sus opiniones no se les valora, el 52% indicó que la claridad de la comunicación que existe con su jefe inmediato es baja, así mismo, el 41% señaló que el nivel de apoyo que reciben de la organización para alcanzar los objetivos trazados es bajo, el liderazgo de los encargados de dirigir la organización fue calificado por el 47% de los encuestados como bajo y en relación al salario que perciben, respecto a la media del mercado laboral, el 47% afirmó contar con un salario bajo (6).

De esta realidad no escapa el área de enfermería, que al igual que en otras profesiones, presentan factores que inciden de manera importante en la satisfacción laboral, siendo las más representativas: el entorno físico, la fatiga, la supervisión, los compañeros de trabajo,

la promoción, escasa autonomía en la ejecución de las tareas, conflicto permanente y sobrecarga en las labores; ya que son profesionales que están en contacto constante con el sufrimiento y la muerte, por ser los responsables directos de proveer cuidado a las personas enfermas. Se ha evidenciado que este personal al estar insatisfechos suele tener altos niveles de ausentismo e incluso un número elevado de trabajadores con síndrome Burnout, siendo su centro de trabajo el que los propicia (7) (8). Otros estudios determinan que el desajuste entre la organización (hospital), la persona (enfermero) y su puesto laboral (asistencial o administrativo), genera estresores durante las horas laborables, referidas éstas a los ausentismos y tardanza durante el relevo del personal; estableciendo como resultado un bajo rendimiento y afectación de las esferas personal, profesional y social (9).

En virtud de estas consideraciones, las(os) enfermeras(os) profesionales que están destacados en el servicio de emergencia son los gestores de brindar cuidados a todos los usuarios que poseen problemas en su salud y con un alto riesgo, e incluso los que se encuentran en fase terminal, tanto de forma individual como colectiva, siendo garantes de tomar decisiones de manera inmediata a partir de las diferentes metodologías a partir de los avances que se han dado en el área de los cuidados de la salud, la evidencia científica y la ética, que se ha alcanzado a partir de la practica investigativa que se relaciona directamente con la practica asistencial. Adicionalmente el profesional de enfermería que presta sus servicios en el área de emergencia de un centro de salud referencial o nacional está en mayor grado de responsabilidad dada la cantidad de pacientes que recibe y la supervisión constante que reciben los centros piloto (10)

Por ello el personal de enfermería ha desarrollado una serie de competencias y habilidades a lo largo de su formación en las diferentes áreas críticas, siendo parte del equipo de salud que está al frente a los servicios de emergencia, empleando las habilidades de comunicación y asertividad con el fin de ser más efectiva y de mejor calidad la atención brindada, realizar con eficiencia y eficacia los procesos de gestión para el manejo de personal, los insumos y materiales, de manera analítica y crítica, ejecutar y evaluar el plan de respuesta frente a las emergencias masivas y los desastres con destreza y responsabilidad, por lo tanto, la satisfacción laboral debe estar presente en su accionar, para garantizar no solo la calidad de atención, sino también la calidez y el afrontamiento de cualquier tipo de insatisfacción laboral (10).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia según la dimensión extrínseca?

¿Cómo identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia según la dimensión intrínseca?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia según la dimensión extrínseca.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia según la dimensión intrínseca.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

La importancia de estudio procura demostrar como la satisfacción laboral se concibe como la punta del iceberg respecto al manejo de la gerencia de los centros de salud y su clima organizacional, destacando su relevancia como indicador que demuestra la calidad asistencial del servicio que se presta y de la forma como están organizados a lo interno las instituciones de salud. Así pues, al contar con trabajadores complacidos con la labor que ejercen y con sentimiento de involucramiento a la organización en la que laboran, se producirá un incremento de su rendimiento, lo que redundará en una prestación de

servicios de calidad, y en especial, la labor del personal de enfermería con los usuarios directos, ya que, mejoran su calidad de vida, evitando que enfermen o fallezcan.

Con estos señalamientos, se hace pertinente la razón de ser de esta investigación, que no es otra que la de contribuir a una mejora de la calidad asistencial en un Hospital Nacional, en específico dentro del servicio de emergencia, así como de la satisfacción laboral del profesional enfermero que prestan sus servicios en este hospital. En los últimos años sociólogos y psicólogos han despertado su interés respecto a la satisfacción laboral, todo ello motivado a la magnitud de cambios que se han producido en la denominada sociedad industrial y la manera como ello ha incidido en los procesos de adaptación de la masa trabajadora, tanto a los nuevos métodos y sistemas de trabajo como a la implementación de las nuevas tecnologías (11).

Para todo profesional resulta de vital importancia tener entornos de trabajo que garanticen la satisfacción en los puestos de trabajo, no solamente por el bienestar que aspira alcanzar la persona, sino también por la productividad y la calidad del trabajo realizado. Por lo tanto, el estudio y análisis de los niveles de satisfacción laboral debe ser abordado desde una óptica multidimensional, debido a la diversidad de factores intervinientes como lo son: la dirección, los responsables de la gestión, los compañeros de trabajo, condiciones del ambiente donde se realiza el trabajo, el agotamiento físico, mental y psicológico, entre otros, siendo aun mayor para el profesional de enfermería sometido a la dinámica de la emergencia (12).

Distintos expertos han señalado que en la práctica diaria del profesional enfermero dentro de las instituciones de salud dependientes del Estado, es habitual escuchar “hubiera

elegido mejor otra carrera”, con esto se hace alusión a que esta profesión requiere de enormes sacrificios e incluso han llegado a expresar el deseo de estar en otro medio de trabajo, otros manifiestan que anhelan tener pronto su jubilación, por lo tanto, estas expresiones muestran lo poco satisfactorio que es el ejercicio de su profesión, siendo prioritario para esta disciplina el conocer la percepción que tiene el enfermero profesional respecto al área de trabajo donde se desenvuelve en su dinámica diaria, para conocer con exactitud si las tareas y funciones que ejecutan les generan niveles de insatisfacción.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Este trabajo de investigación corresponde a un estudio de corte transversal, pues tanto el método como las técnicas a emplearse en la ejecución de la investigación, serán aplicadas solo una vez.

### **1.5.2. Espacial**

Este trabajo se efectuará en un Hospital Nacional del Minsa, en una provincia de Lima Metropolitana.

### **1.5.3. Recursos**

El recurso humano estará a cargo del investigador, así como los recursos materiales y económicos.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional:**

En el ámbito internacional Herrera-Amaya G., Manrique-abril, F. en Colombia, demostraron que en el ámbito hospitalario se percibe mayor satisfacción por el trabajo que en el ámbito comunitario, al reportar una media de 3.05; así mismo los factores satisfacción por el trabajo con una media de 3.06 y competencia profesional con una media de 3.81 son los que favorecen la labor. Así mismo, en el ámbito comunitario se demostró que los factores características extrínsecas del estatus (reconocimiento de un estatus concreto) con una media de 2.78 y la monotonía laboral con una media 2.71, son los que inciden en insatisfacción laboral (13).

Garzón H. y Nono H. en Ecuador concluyeron que el factor que presenta mayor nivel de satisfacción en las áreas relacionadas a la atención primaria es las oportunidades de crecimiento laboral y en las áreas hospitalarias lo representa las oportunidades laborales. Así mismo, el factor que indica mayores niveles de insatisfacción en las áreas relacionadas a la atención primaria de salud fue el salario y en las áreas hospitalarias solamente se encontraron componentes evidenciaron la presencia de mayor o menor insatisfacción laboral (14).

García Y., Martínez M., Rivera M., Gutiérrez G., en México, concluyeron que el profesional de enfermería de dos instituciones públicas, de manera general están algo

satisfechos; por su parte la satisfacción intrínseca, se reportó como algo satisfechos, siendo este el factor con mayor puntuación, así mismo, la satisfacción que genera un trabajo donde se define un nivel reporto ser bastante satisfecho; el factor que reportó puntuaciones más bajas fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En relación con la satisfacción extrínseca se reportó como indiferentes, siendo el factor con la puntuación más baja la satisfacción con el salario, valorándose como indiferente. La correlación que existe entre la satisfacción laboral con los factores intrínsecos y extrínsecos fue positiva (15).

Pablos M. en Chile, reportó que los factores de satisfacción laboral más valorados por el personal de enfermería de los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres fueron: dirección de la unidad, ambiente de trabajo, puesto de trabajo e interacción con los compañeros; ya que existe efectividad y fluidez entre los canales de comunicación empleados por la dirección y el personal de enfermería; así mismo se desarrolla el trabajo en equipo de forma efectiva, aceptando y consensuando las decisiones por sus miembros y existiendo la colaboración en el desarrollo de las tareas en busca del bienestar del paciente (16).

#### **A nivel nacional:**

En el ámbito nacional se tiene a Ore E.; Soto C., en Lima, los autores indicaron que los profesionales de enfermería presentaron un nivel de satisfacción laboral medio (68.3%), nivel alto (28.3%) y un nivel bajo (3.3%), siendo las dimensiones valoradas como medio desarrollo de tareas (51.7%), condiciones físicas y materiales (56,7%), políticas administrativas (46.7%) y relaciones sociales (48.3%); por su parte la dimensión

beneficios sociales y/o remuneración fue valorada como alto (64,7%) y la dimensión desarrollo personal fue valorada como bajo (91,7%) (17).

Marcelo M. en Piura, concluyo que existe un bajo nivel de satisfacción laboral (88.1%), en donde las dimensiones con calificación baja fueron: condiciones físicas y/o confort (92.9%), beneficios laborales y/o remunerativos (92.9%), políticas administrativas (100%) y relación con la autoridad (63.0%). En relación con las dimensiones calificadas como media se encuentran relaciones interpersonales (71.4%) y desempeño de tareas (52.4%); siendo la dimensión desarrollo personal la única calificada como alta (100%). La autora indica que es preocupante dichos resultados, siendo un indicador que refleja que este grupo de profesionales trabajan sin ningún estímulo y realizando solamente sus tareas diarias para cumplir rutinas (18).

Acero D., en Lima, obtuvo como resultados que los profesionales de la enfermería reportaron niveles medios de satisfacción por el trabajo realizado en los servicios donde están apostados, ya que se reportó un nivel medio (82.4%), nivel alto (15.7%) y en nivel bajo (2.0%). Todas las dimensiones evaluadas reportan mayormente un nivel medio de satisfacción, siendo en relaciones personales 60.8%, relaciones jefe subordinado 47.1%, ambiente laboral 52.9%, reconocimiento 66.7% y mecanismo de motivación de la institución 80.4% (19).

Morales E. en Lima, obtuvo como resultados que el profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico se encuentra medianamente satisfecho (77.6%), siendo las dimensiones dimensión desarrollo de tareas (71.6%) y desarrollo personal (74.6%) calificadas como alta, por su parte las dimensiones políticas Administrativas (70.1%) y

condiciones físicas y materiales (83.6%) fueron calificadas como media y la dimensión beneficios sociales y/o remuneración (56.7%) fue calificada como baja (20).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

La base conceptual en la que se soporta la presente investigación asociada a la satisfacción laboral se describe a continuación: La salud laboral está asociada a aquellos ambientes de trabajo adecuado en los que trabajadores desarrollan sus actividades de trabajo con dignidad, haciendo énfasis principalmente en las condiciones para el trabajo, basándose en tres criterios fundamentales: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y de la organización. Por lo tanto, la OIT define al trabajo como aquel en el cual una persona espera en su trayectoria laboral un trabajo productivo, remuneraciones justas, seguridad y previsión social, perspectivas que permitan maximizar su desarrollo personal y la interrelación social, libertad de expresar lo que les preocupa y participación en la toma de decisiones (21) (22).

En tal sentido, en el Reglamentación de Ley del Trabajo del Enfermero Peruano, Ley N.º. 27669, de los derechos de la enfermera, señala en el artículo. - 9 que todo profesional de la enfermería debe poseer ambientes de trabajo con el debido acondicionamiento que permita el control de la exposición a sustancias tóxicas y contaminantes y a su vez que exista garantía de condiciones idóneas de bioseguridad en las respectivas áreas donde presta servicio, siendo responsabilidad del Estado el velar por que se den de manera progresiva

y equitativa las mejoras salariales en los diferentes niveles de estos profesionales, por medio de la actualización continua del escalafón salarial. Así mismo, las guardias de la jornada diurna como nocturna serán remuneradas, sin exceder de 12 horas (23).

Se debe señalar que la satisfacción laboral es aquella interacción que se da entre un trabajador y el ambiente donde realiza su trabajo, para lograr que exista una congruencia respecto a lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que estos sienten que reciben, en este sentido, se transforma en un estado emocional positivo y placentero a partir de la manera como percibe subjetivamente las experiencias laborales. Por lo tanto, se puede generalizar a través de diferentes medios de satisfacción específicos, que para el profesional de enfermería serían tales como la remuneración, los beneficios, las oportunidades de promoción, la supervisión, los compañeros, las prácticas de la organización y las condiciones de trabajo (24). Cabe mencionar por otro lado, que la insatisfacción laboral determina en qué medida se logra la climatización de las características del trabajo a las necesidades y expectativas de la persona (25).

La satisfacción laboral enlaza los cuidados del personal enfermero con la calidad de sus servicios, la atención oportuna, individualizada, humana, eficiente y continua, la cual implica además la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los estándares de atención (26).

La teoría de Frederick Herzberg plantea que la satisfacción laboral se asocia con factores denominados motivacionales, es decir, la satisfacción dentro de un individuo se producirá cuando este se encuentre frente a actividades retadoras y estimulantes. El estudio realizado por Herzberg le permitió observar que cuando los trabajadores eran

interrogados respecto a cómo se sentían en su trabajo, atribuían dicho comportamiento a ellos mismos, indicando factores o características intrínsecas; y si se encontraban insatisfechos en su trabajo, mencionaban factores o características extrínsecas asociadas a dicho comportamiento. Fue de esta manera como pudo comprobar que factores que se encuentran presentes en un individuo motivado no son los mismos que le desmotivan (27).

En este sentido, Herzberg propuso su teoría de la motivación en el trabajo siendo dividida en dos tipos, factores de insatisfacción y factores de satisfacción; los primeros denominados factores higiénicos o extrínsecos responsables de que estén insatisfecho los trabajadores, encontrándose presente en el ambiente de trabajo como lo son: las normas y las políticas, el estilo de dirección organizacional, las relaciones con los compañeros de trabajo (interpersonales), los estilos de supervisión, la remuneración, las condiciones ambientales y físicas de los puestos de trabajo; cuando se eliminan dichos factores el trabajador dejará de estar insatisfecho (27).

En la segunda división se encuentran los denominados factores motivadores o intrínsecos, siendo estos responsables de generar satisfacción en los trabajadores con el cargo que desempeña y se asocian a: las tareas que ejecuta, el reconocimiento profesional, las recompensas y la promoción, en donde se incluye el crecimiento y el desarrollo personal a partir del incentivo que la organización otorga, y el deseo de autorrealización (27).

En el ámbito de la medición de la satisfacción laboral se han diseñado diferentes escalas e instrumentos para tal fin, en el contexto peruano, está la escala desarrollada por Sonia Palma denominada Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, estandarizada en el año 1999,

siendo el objetivo de esta la medición de la satisfacción laboral para los trabajadores de Lima Metropolitana que hacen vida en entidades y organizaciones, empleando para ello los siguientes factores: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad (28).

En este sentido y para efectos de esta investigación, los factores que miden la satisfacción laboral establecidos por Sonia Palma se asociaran a las dimensiones expuestas por la teoría de Frederick Herzberg, factores extrínsecos y factores intrínsecos, tal y como se muestran a continuación:

**Factores extrínsecos:**

**a. Condiciones físicas y/o materiales:** Referidas a las acciones que realiza la organización para garantizar la seguridad y salud laboral, así como también propiciar una mejora calidad de vida en los centros de trabajo. Se incluyen los elementos materiales que facilitan la ejecución de las actividades de trabajo diarias, así mismo se establecen las condiciones que permiten el confort del trabajador a través de las condiciones que generan comodidad y que son ofrecidas por la institución, como lo es la iluminación, la ventilación, el orden y la limpieza de los distintos ambientes (29)(30).

**b. Beneficios laborales y/o remunerativos:** Referido a la remuneración fija que le corresponde a un trabajador por la prestación de un servicio, incluyendo las bonificaciones y los bonos por productividad, así como también a todas aquellas compensaciones adicionales al sueldo regular (29)(30).

- c. Políticas administrativas:** Son los acuerdos que establece la organización que permiten regular y hacer cumplir los lineamientos y normas dirigidas a regular las relaciones laborales y en específico se asocian de manera directa con los trabajadores; representan los medios que permiten lograr los objetivos y metas previstos por la institución, ya que explican la forma para alcanzarlos y funcionan como guía que define el curso y el ámbito general de actuación permisible de los trabajadores (29).
- d. Relaciones interpersonales:** Referido a la interacción de los trabajadores dentro de la organización y a su vez de estos con las personas externas a la misma. Se caracteriza por el empleo de canales de comunicación efectivos en donde se de valor y relevancia al entendimiento, el respeto, la comprensión, y la ayuda mutua, siendo elementos permiten superar cualquier debilidad que se presente y a su vez consolidar las fortalezas que existen entre los trabajadores en pro de una buena convivencia, el crecimiento personal, mejorar el desempeño y garantizar servicios de calidad para las personas a las que se les brinda un servicio (30).
- e. Relación con la autoridad:** Referido a la apreciación y valor que otorga el trabajador a la relación que mantiene con su superior directo y al estilo de supervisión que es ejercido, lo cual incide en el nivel de satisfacción que puede presentar un trabajador en su puesto de trabajo, ya que éxito laboral se condiciona en mayor o menor medida por el grado de aceptación o de rechazo que se tiene respecto al jefe (28) (31).



## **Factores intrínsecos:**

- a. Desarrollo personal:** Referida a la posibilidad que un trabajador pueda subir a distintos niveles dentro de la estructura jerárquica de la organización, lo que implica nuevos retos, mayor nivel de responsabilidad y de supervisión de personal, que trae consigo un aumento salarial y mejores beneficios. Se sabe que los trabajadores satisfechos son aquellos que poseen trabajos donde tienen la capacidad de poner en práctica sus capacidades, facultades y tener cierto grado de libertad de acción, así mismo es importante que se les retroalimente constantemente sobre su rendimiento. El compromiso del profesional será un factor fundamental para el involucramiento de las actividades del servicio de la institución, por consiguiente, el apoyo de la misma al desarrollo personal dará por resultado mayor satisfacción laboral (32). De esta manera, el trabajo representa un desafío para el trabajador.
- b. Desempeño de la tarea:** Referido al desarrollo de las funciones y procedimientos, a la variedad de las tareas, los niveles de complejidad y la repetitividad de estas. Para ello se requiere que el trabajador ponga en práctica sus habilidades y destrezas de acuerdo con las exigencias establecidas en el puesto que ocupa. Así mismo, el desempeño está asociada a la aptitud que posee un trabajador para la ejecución de las funciones y deberes que son propios del cargo en el que se desenvuelve al poner en práctica su profesión (28) (31) (33).

Para una organización, un trabajador que se encuentre altamente satisfecho con la labor realizada presenta un mayor sentido de compromiso incidiendo positivamente en su esfuerzo y por ende en su desempeño, propiciándose un círculo desempeño-satisfacción-esfuerzo. Por lo tanto, cuando existe un desempeño alto esto contribuye a alcanzar una alta satisfacción en el puesto de trabajo, lo que a su vez redundará en mayores recompensas psicológicas, económicas y sociales. En este sentido, cuando un trabajador considera justas dichas recompensas desarrollara un nivel de satisfacción más elevado, ya que percibe que es recomendado en proporción al esfuerzo que realiza y a los resultados que alcanza (34). El reconocimiento, la autonomía, el respeto, el desarrollo, la promoción profesional y la retribución hacia la labor ejercida por el mismo, serán considerado como ejes fundamentales que aumentan su satisfacción laboral (35).

Así mismo, este efecto también es reciproco, ya que la satisfacción en el trabajo producto de un trabajo con exigencias mentales desafiantes, recompensas equitativas, adecuadas condiciones de trabajo, relaciones efectivas con sus compañeros, entre otros, tiene una incidencia significativa en su nivel de desempeño, lo que redundará en una mejor productividad y en su grado de satisfacción, reduciendo el ausentismo y la rotación. Por lo tanto, cuando una institución de salud cuenta con profesionales de la enfermería satisfechos, se traduce en un desempeño de sus funciones de manera óptima, específicamente en la prestación de un servicio de calidad al paciente al facilitar estilos de vida saludables tanto en lo individual como en lo colectivo (36).

Es preciso añadir, que este trabajo permitirá profundizar los causales de la insatisfacción laboral del enfermero, conllevando a la generación de estudios con enfoques de participación o actuación, predicción e inspección o control (37).

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El método a emplear será el descriptivo, pues se especificarán las características y propiedades del problema en estudio; y de corte transversal, pues tanto el método como las y técnicas a emplearse en la ejecución de la investigación se aplicarán solo una vez (36) (38).

#### **3.2. Enfoque de la investigación y diseño de la investigación**

El presente estudio estará basado en un enfoque cuantitativo, ya que la variable estudiada se analizará a partir de la recolección de datos, lo que permitirá responder los objetivos planteados por medio de la medición numérica y el empleo del análisis estadístico, empleando para ello un instrumento tipo cuestionario; en relación al diseño, el mismo será no experimental ya que no habrá manipulación alguna de la variable de estudio, se estudiará el fenómeno de estudio en su contexto natural a través de la descripción y análisis de la variable, sin que se produzca una intervención del investigador en los resultados a obtener (36) (38).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La población que permitirá desarrollar la investigación estará compuesta por 70 profesionales de enfermería, que prestan atención en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima.

#### **Muestra:**

Por su parte la muestra a emplear en el estudio de investigación será la misma, ya que es una población finita, por lo que no será necesario emplear la fórmula estadística para el cálculo de la muestra.

#### **Muestreo:**

El muestreo a emplear será el no probabilístico por conveniencia, pues todos los participantes de la presente investigación tendrán la misma la oportunidad de ser seleccionados, no siendo necesario excluir a ninguno de los enfermeros.

#### **Criterios de selección**

Asimismo, se hará necesario tomar en consideración los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

#### ***Criterios de inclusión:***

- Profesional enfermero que den su autorización para participar en el desarrollo de la investigación estudio por medio de la firma del consentimiento informado; así mismo deberán poseer una antigüedad igual o mayor a 6 meses de labor en el servicio de emergencia.

***Criterios de exclusión:***

- Profesional enfermero que presten servicios en áreas administrativas, que estén cubriendo vacaciones de otro trabajador, que laboren en reten, que se encuentren de permiso y pasantía y que no deseen participar en la investigación.

**3.4. Variables y operacionalización**

**V:** Satisfacción Laboral (SL)

**3.4.1. Variable Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:**

Es el estado emocional placentero o positivo a partir de la percepción subjetiva que tiene el trabajador de sus experiencias laborales respecto a la actitud que asume frente a su labor y que se encuentra basada en las creencias y en los valores que él mismo desarrolla (39).

**Definición operacional:**

Es la percepción que posee el profesional de enfermería de su ambiente de trabajo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional a partir de los factores extrínsecos: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales y relación con la autoridad, y de los factores intrínsecos: desarrollo personal y desempeño de tareas.

**Tabla 1.** Variables y operacionalización

**Variable:** Satisfacción Laboral

**Definición Operacional:** Es la percepción que posee el profesional de enfermería de su ambiente de trabajo en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional a partir de los factores extrínsecos: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales y relación con la autoridad, y de los factores intrínsecos: desarrollo personal y desempeño de tareas.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº DE ÍTEM</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES</b>
Factores extrínsecos	Condiciones físicas y/o materiales	01, 13, 21, 28, 32	Satisfacción alta	141-175
	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Satisfacción media	115-140
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Satisfacción baja	35-114
	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24		
	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36		
Factores intrínsecos	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34		
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35		

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnica**

La técnica a ser utilizada en la ejecución del presente estudio será la encuesta, siendo el instrumento de recolección de información la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma, S. del año 1999, dicha escala se empleó en la investigación de Marcelo M. del año 2018, dirigida a la medición del nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de una institución pública de la ciudad de Piura (20).

#### **3.5.2. Descripción de instrumentos**

##### **Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL)**

La escala de satisfacción laboral SL-SPC está conformada por 36 ítems que se asocian a los 7 factores que miden la satisfacción laboral, distribuidos como se indica a continuación: 5 ítems para condiciones físicas y/o materiales, 4 ítems para beneficios laborales y/o remunerativos, 5 ítems para políticas administrativas, 4 ítems para relaciones interpersonales, 6 ítems para desarrollo personal, 6 ítems para desempeño de tareas y 6 ítems para relación con la autoridad; siendo la escala de respuesta tipo Likert, con el siguiente puntaje en : Totalmente de Acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Indeciso = 3, Desacuerdo = 2, Totalmente desacuerdo = 1. En el caso de aquellos ítems negativos se empleará una calificación en sentido contrario.

La clasificación del nivel de satisfacción laboral será a través de la escala de Santones:

Satisfacción alta entre 141 a 175 puntos, Satisfacción media entre 115 a 140 puntos y Satisfacción baja entre 35 a 114 puntos.

### **3.5.3. Validación**

#### **Cuestionario Satisfacción Laboral (SL)**

El instrumento fue validado por medio de la validez de constructo reportando un valor de 0.05.

### **3.5.4. Confiabilidad**

#### **Cuestionario Satisfacción Laboral (SL)**

Así mismo posee un nivel de confiabilidad a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.79.

## **3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos**

### **Autorización y coordinación previa para la recolección de datos**

Para llevar a cabo el procedimiento de recolección de datos para la investigación, una vez que la Universidad Norbert Wiener haya dado la aprobación al proyecto de investigación, la misma emitirá una correspondencia dirigida al director de un Hospital Nacional, después de estar firmado la autorización por parte de la institución de salud, se inscribirá el proyecto de estudio en la Oficina de Docencia e Investigación; el siguiente paso a seguir



será coordinar una reunión con el jefe del Servicio de Emergencia de la institución a efecto de informar sobre la intencionalidad de la investigación y la metodología de participación.

### **Aplicación del instrumento de recolección de datos**

Se acordará para la reunión mensual del servicio brindar información a los participantes del estudio sobre la intencionalidad de la investigación y la entrega del consentimiento informado; seguido a ello se programará en la siguiente reunión mensual del servicio la aplicación del instrumento a los participantes que hayan firmado el consentimiento informado, invirtiéndose un tiempo aproximado por participante de 20 a 30 minutos.

### **Plan de análisis**

Recolectada la información a través de la encuesta, la misma será serán registrada para su posterior tratamiento estadístico empleando para ello tablas estadísticas y / o gráficos, que se obtendrán a través del procesamiento de los datos por medio del programa estadístico Microsoft Excel 2019, para luego realizar el análisis e interpretación a partir de la bases teóricas y antecedentes del estudio lo que permitirá realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomará en consideración los aspectos necesarios para la protección de los participantes humanos en el desarrollo del estudio, a partir de los principios bioéticos de: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, por medio de la aplicación del consentimiento informado siendo aclarado previamente la intencionalidad y objetivos de la investigación.

A continuación, se describe como se aplicaron los principios bioéticos:

**Autonomía:** Se informará al profesional enfermero la intencionalidad del estudio, objetivos, metodología a implementar, como será su participación en el mismo, empleando para ello el consentimiento informado; estando libres de elegir sin presión alguna su participación. Así mismo tendrán la opción de retirarse en cualquier momento, si lo deciden así.

**No maleficencia:** La recolección de los datos a realizar en la investigación sólo se utilizará para efectos de esta, por lo que no serán divulgados los nombres de los participantes, puesto que el instrumento diseñado para tal fin es anónimo.

**Justicia:** El profesional enfermero será tratado por igual al resto de sus compañeros basados en el respeto, la responsabilidad y sin atentar en contra de sus derechos.

**Beneficencia:** Obtenidos los resultados de la investigación, los mismo serán informados a los participantes del estudio, proporcionando para ello un tríptico informativo en el cual se reflejará los niveles de satisfacción laboral que están presentes en el Servicio de Emergencia, los factores que lo determinan, los derechos y las normas laborales, las leyes que los amparan y la ley de trabajo del enfermero (40).

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																2022	
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				MAYO	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Identificación del Problema																		
Búsqueda bibliográfica																		
Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes																		
Importancia y justificación de la investigación																		
Objetivos de la investigación																		
Enfoque y diseño de investigación																		
Población, muestra y muestreo																		
Técnicas e instrumentos de recolección de datos																		
Aspectos bioéticos																		
Métodos de análisis de información																		
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																		
Elaboración de los anexos																		
Aprobación del proyecto																		
Sustentación del proyecto de estudio																		

## 4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>HUMANOS</b>				
Tesistas	Licenciado	1	S/0.00	S/0.00
Asesor Estadístico	Estadístico	1	S/0.00	S/0.00
<b>Subtotal</b>				<b>S/0.00</b>
<b>MATERIALES Y EQUIPOS</b>				
Impresora	Unidad	1	S/650.00	S/650.00
Computadora	Unidad	1	S/1,500.00	S/1,500.00
Papel Bond A-4	Millar	1	S/10.00	S/10.00
Caja de lapiceros	Unidad	1	S/14.00	S/14.00
Impresiones varias	Unidad	100	S/0.20	S/20.00
<b>Subtotal</b>				<b>S/2,194.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
Servicio de telefonía móvil	Mensualidad	3	S/20.00	S/60.00
Servicio de telefonía fija	Mensualidad	3	S/30.00	S/90.00
Servicio de internet	Mensualidad	3	S/75.00	S/225.00
<b>Subtotal</b>				<b>S/375.00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>S/2,569.00</b>

## 5.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Fernández, A., Cuairán, M., & Curbelo, R. (Abril de 2016). Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia. *Enfermería Global*, 42(1), 376-385. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n42/administracion4.pdf>
2. Sotelo, R. Carga laboral y rendimiento académico en los internos de enfermería, Facultad de enfermería, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2018. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Visita web: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3384/TESIS\\_SOTELO%20RUIZ%2C%20IBONE.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3384/TESIS_SOTELO%20RUIZ%2C%20IBONE.pdf?sequence=2)
3. EAE Business School. La importancia de la satisfacción laboral para el éxito. [Online].; 2015 [cited 2020 noviembre 23. Available from: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20para%20el%20%C3%A9xito%20empresarial&text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20est%C3%A1%20>
4. Clifton J. The World's Broken Workplace. [Online].; 2017 [cited 2020 noviembre 13. Available from: [https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g\\_source=position1&g\\_medium=related&g\\_campaign=tiles](https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles).
5. Arias, K., Niño, C., & Sanjuanelo, D. (Junio de 2018). Carga mental en enfermeros(as) que laboran en diferentes unidades de un hospital. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/842/321>

6. GESTIÓN. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. [Online].; 2014 [cited 2020 noviembre 12. Available from: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>.
7. Neira G, Salinas F. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional [Tesis de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Lima. Universidad Cayetano Heredia; 2017.
8. Hernández M, Hernández A, Nava M, Pérez M, Hernández M, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud [Internet]. Enfermería Universitaria. 2012; 9(1).
9. Calderón, F. (2018). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Escuela Académica Profesional de Enfermería, Pimentel.
10. Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias. Perfil profesional de la enfermería de urgencias, emergencias y desastres. [Online].; 2007 [cited 2020 noviembre 14. Available from: [http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil\\_ibameue.pdf](http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil_ibameue.pdf).
11. Tello, G. (2017). Carga laboral y calidad de vida profesional de Enfermería del servicio de Cuidados Intensivos Médicos, Quirúrgicos e Intermedios del Centro Médico Naval, 2016. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

12. Farias, A., Rojas, R., & Shocron, S. (2016). Calidad de vida profesional percibida por el personal de enfermería de los servicios cerrados. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo, Escuela de Enfermería, Mendoza, Argentina.
13. Herrera-Amaya G, Manrique-Abril F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. Duazary. 2019; 16(2 número especial): p. 74-86.
14. Garzón H, Nono , Heidi.. Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de dos centro de salud en la ciudad de Quito, Ecuador, en el periodo octubre 2017– marzo 2018 [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Quito. Universidad Central del Ecuador; 2018.
15. García Y, Martínez M, Rivera M, Gutiérrez , Griselda. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos Instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. Universidad Veracruzana. 2016.
16. Pablos M. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Tesis Doctoral]. Extremadura. Universidad de Extremadura; 2016.
17. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018 [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.
18. Marcelo M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad Perú - COREA Santa Rosa II - Piura, en abril 2018 [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Piura. Universidad Nacional de Piura; 2018.

19. Acero D. Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Lima. Universidad Peruana Unión: 2017.
20. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de un Hospital Nacional Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Tesis de especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
21. Organización Internacional del Trabajo. Convenio 155 de la OIT, sobre seguridad y salud de los trabajadores. [Online].; 1981 [cited 2020 noviembre 13. Available from:  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0:NO:P12100\\_ILO\\_CODE:C155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0:NO:P12100_ILO_CODE:C155).
22. Reglamentación de Ley del Trabajo del Enfermero Peruano: Publicado en el diario oficial El Peruano. Ley N° 27669 ; (22 de Junio del 2002).
23. Wright B, Davis B. Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. The American Review of Public Administration. 2003; 33(1): p. 70-90.
24. Herzberg F. Una vez más:¿Cómo motiva a sus empleados? [Online].; 2003 [cited 2020 noviembre 14. Available from:  
[https://www.academia.edu/4342978/hbral\\_una\\_vez\\_mas\\_como\\_motiva\\_a\\_sus\\_empleados](https://www.academia.edu/4342978/hbral_una_vez_mas_como_motiva_a_sus_empleados).
25. Castro, F., & Chantong, K. (2020). Carga Laboral y su influencia en la Calidad de Vida del profesional de enfermería en el Hospital General Martín Icaza, 2019 -



2020. Tesis de licenciatura en enfermería, Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la Salud, Babahoyo - Los Ríos.
26. Mejía, P., & Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería, Trujillo.
27. Palma S. Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*. 1999; 9(1): p. 27-34.
28. Montoya M. Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal [Tesis de Ingeniería Industrial]. Madrid. Universidad Tecnológica de Pereira; 2014.
29. Hurtado, P. (2017). *Calidad de vida laboral y desempeño profesional de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
30. Cruz, J. (Mayo de 2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, 58(1). doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>
31. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - ESSALUD Arequipa, 2017 [Tesis Licenciatura en Enfermería]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
32. Berrocal, S. & Berrocal, A. Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020. [Tesis de Licenciatura en Enfermería].

33. Milla, E. (2017). Calidad de vida profesional y autoeficacia del personal de enfermería en una clínica privada. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
34. Brocano Y. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé [Internet]. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 2014; 7(2): p. 53-63.
35. Granero, A. (2017). *Calidad de vida laboral de las enfermeras: Evaluación y propuestas de mejora*. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, Programa de Doctorado en Ciencias Enfermeras, Barcelona.
36. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.; 2018.
37. Hernández-Morquecho, K. (Julio de 2016). Evaluar para gestionar recursos. Análisis de la literatura sobre la carga laboral en enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc, 24(3), 217-22.
38. Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
39. Cavalcante-Silva J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina [Tesis Doctoral en Innovación Educativa]. Barcelona. Universidad de Barcelona; 2004.
40. Edesa. Principios éticos en enfermería. [Online] [cited 2020 noviembre 20]. Available from: <https://edesa.edu.co/principios-eticos-en-enfermeria/>

## **6. ANEXOS**

### 6.1. Operacionalización de variable

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº DE ÍTEM</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES</b>
Factores extrínsecos	Condiciones físicas y/o materiales	01, 13, 21, 28, 32	Satisfacción alta	141-175
	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Satisfacción media	115-140
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Satisfacción baja	35-114
	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24		
	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36		
Factores intrínsecos	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34		
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35		

## 6.2. Instrumento

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

### Introducción:

Estimado(a) colega, les saluda el Lic. SINCLER NEIRA ALVERCA, es grato dirigirme a usted para informarle que estoy realizando un estudio titulado “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL 2022”, por lo que se solicita su colaboración.

### Instrucciones:

El instrumento es estrictamente confidencial y anónimo, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Le agradeceremos marque con un aspa (X) su respuesta en cuanto a sus datos generales y específicos.

### DATOS GENERALES:

1) Edad:

Menor de 30 años	<input type="checkbox"/>	De 31 a 39 años	<input type="checkbox"/>	De 41 a 49 años	<input type="checkbox"/>	50 años a más	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	---------------	--------------------------

2) Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

3) Estado civil:

Soltero (a)		Casado (a)		Conviviente	
-------------	--	------------	--	-------------	--

4) Experiencia profesional en el Servicio de Emergencia:

Menor de 1 año		De 1 a 5 años		De 6 a 10 años		Mayor de 10 años	
----------------	--	---------------	--	----------------	--	------------------	--

5) Experiencia profesional en el Hospital Nacional donde presta servicios:

Menor de 1 año		De 1 a 5 años		De 6 a 10 años		Mayor de 10 años	
----------------	--	---------------	--	----------------	--	------------------	--

**DATOS ESPECÍFICOS:**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC**

Estimado(a) colega a continuación, se le presentan una serie de enunciados relacionados a la variable de estudio Satisfacción Laboral, lee con detenimiento cada uno de los enunciados y marca con un aspa (x) la opción de respuesta con la que te sientas identificado (a), sin dejar ninguno de los mismos sin contestar, a partir de la siguiente escala

Totalmente en desacuerdo = TED En desacuerdo = ED Indiferente = I

De acuerdo = DA Totalmente de acuerdo = TA

Nº	ENUNCIADO	TED	ED	I	DA	TA
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.					

Nº	ENUNCIADO	TED	ED	I	DA	TA
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 otra.					
6	La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de la institución un 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 realizo.					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta 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 con las personas con las 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	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo					

Nº	ENUNCIADO	TED	ED	I	DA	TA
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 incómodo.					
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 la enfermera jefe.					
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	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

*¡Gracias por tu colaboración!*



### 6.3. Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados:

**Título del proyecto:** Satisfacción laboral del profesional enfermero en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional 2022.

**Nombre del investigador:**  
Lic. Sincler Neira Alberca

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermero en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional 2022.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) donde se indicara el nivel de satisfacción laboral que poseen los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia de una institución pública.

**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 ..... , correo electrónico: .....

**Participación voluntaria:**

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

Lima, .....de 2022

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

.....

Firma del participante