



Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

**Satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en
el servicio de emergencia**

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Sánchez Juipa, Flor Merib

Código ORCID: 0000-0002-3872-6195

Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards

Código ORCID: 0000-0002-4694-8417

Línea de Investigación General: Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

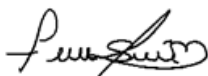
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Sánchez Juipa, Flor Merib, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia", Asesorado por El Asesor Docente Mg. Palomino Taquire, Rewards, DNI N° 44694649, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:209071829, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Sánchez Juipa, Flor Merib
 DNI N° 43968276



.....
 Firma de Asesor(a)
 Mg. Palomino Taquire, Rewards
 DNI N° 44694649

Lima, 12 de Junio de 2022

DEDICATORIA:

Con toda mi devoción dedico este proyecto de tesis al Creador por darme salud y conducirme para en cada paso de mi carrera profesional. A mi familia por brindarme la fortaleza y su apoyo incondicional para la culminación de este proyecto de tesis.

AGRADECIMIENTO:

Doy gracias a Dios que me dio la vida y la sabiduría para emprenderme en esta etapa profesional, también doy gracias a mi familia y sobre todo a mi madre quien me acompaña el día a día y me brinda paz emocional para cumplir con todas mis metas.

Asesor: Mg. Palomino Taquire, Rewards

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4694-8417>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

ÍNDICE

	Pág.
Resumen.....	vii
1. EL PROBLEMA	01
1.1. Planteamiento del problema.....	01
1.2. Formulación del problema	04
1.2.1. Problema general.....	04
1.2.2. Problemas específicos	04
1.3. Objetivos de la investigación	04
1.3.1Objetivo general	04
1.3.2Objetivos específicos.....	05
1.4. Justificación de la investigación.....	06
1.4.1 Teórica.....	06
1.4.2 Metodológica.....	06
1.4.3 Práctica	07
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	07
1.5.1 Temporal	07
1.5.2 Espacial	07
1.5.3 Recursos	08
2. MARCO TEÓRICO	08
2.1. Antecedentes.....	08
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Formulación de hipótesis	23
2.3.1.Hipótesis general	23
2.3.2.Hipótesis Especifica.....	24
3. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Método de la investigación.....	24

3.2.	Enfoque de la investigación	24
3.3.	Tipo de investigación	25
3.4.	Diseño de la investigación.....	25
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	26
3.6.	Variables y Operacionalización	26
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica	35
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.3.	Validación	38
3.7.4.	Confiabilidad.....	38
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9.	Aspectos éticos.....	39
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	41
4.1.	Cronograma de actividades	41
4.2.	Presupuesto	42
5.	REFERENCIAS	43
6.	ANEXOS.....	46
6.1.	Matriz de consistencia	53
6.2.	Instrumento.....	56
6.3.	Consentimiento informado	63
6.4.	Reporte de similitud.....	64

RESUMEN

Objetivo:” Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero”, población estará constituida por 30 profesionales de enfermería, que trabajan en el Servicio de emergencia del hospital regional de Huacho. Muestra: el total de la población, Diseño Metodológico: El tipo de investigación será aplicada. Diseño será no experimental, hipotético-deductivo cuantitativo. Instrumentos: Para evaluar la variable “satisfacción laboral” se utilizará el cuestionario adaptado por Sonia Palma Carrillo en el 2011 confiable mediante Alpha de Crombach de 0.733 y para evaluar la variable “calidad de cuidado enfermero” se aplicará el cuestionario adaptado por Patricia Larson en el 2019, confiable mediante Alpha de Crombach con índice de 0.88. La técnica de recolección de datos será la encuesta. Procesamiento estadístico y análisis de datos: se realizará mediante técnicas descriptivas y frecuencias expresadas en porcentajes, el análisis estadístico será según sea su distribución a través de pruebas estadísticas paramétricas (Correlación de Pearson) o no paramétricas (Correlación Rho de Spearman)

Palabras claves: “Satisfacción laboral”, “Calidad de cuidado enfermero”, “sobrecarga laboral”, “Profesional de Enfermería”

ABSTRACT

Objective: "To determine the relationship between job satisfaction and quality of nursing care", population will be made up of 30 nursing professionals, who work in the Emergency Service of the Huacho regional hospital. Sample: the total population, Methodological Design: The type of research will be applied. Design will be non-experimental, hypothetical-deductive quantitative. Instruments: To evaluate the variable "job satisfaction" the questionnaire adapted by Sonia Palma Carrillo in 2011 will be used, reliable through Cronbach's Alpha of 0.733 and to evaluate the variable "quality of nursing care" the questionnaire adapted by Patricia Larson will be applied in the 2019, reliable through Cronbach's Alpha with an index of 0.88. The data collection technique will be the survey. Statistical processing and data analysis: it will be carried out using descriptive techniques and frequencies expressed in percentages, the statistical analysis will be according to its distribution through parametric statistical tests (Pearson's Correlation) or non-parametric tests (Spearman's Rho correlation).

Keywords: "Job satisfaction", "Quality of nursing care", "work overload", "Nursing Professional"

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sostienen que los profesionales de enfermería, brindan cuidados en condiciones de infraestructura precarias, sobrecarga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, e insuficiente recurso humano (1).

En los países latinoamericanos, como Brasil y República Dominicana los enfermeros tienen un nivel alto de satisfacción laboral debido a un buen ambiente de trabajo que es de 65% y 81.35%, respectivamente; mientras que en Costa Rica los enfermeros presentan una insatisfacción laboral de 73,22% y Perú 69% de insatisfacción laboral (2). Asimismo es relevante mencionar en otros estudios realizados en hospitales públicos de Ecuador y México encontraron que el 53, % de enfermeras reportaron una insatisfacción laboral media a moderada. (3).

En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y Vigilancia Nacional de la Salud (SUSALUD) realizaron una encuesta nacional que incluyó la satisfacción del personal de enfermería con el seguro universal de salud (AUS), El 67,9% no está de acuerdo con los ingresos recibidos y el 71,8% cambiaría de trabajo para perfeccionar la economía, la situación es similar dentro del país; donde en Lambayeque, Lima y Chiclayo hay enfermeras alrededor de 75% que presentan insatisfacción laboral (4).

Por otra parte, las Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS) se define como aquella condición ya sea local o sistémica que resulta de una reacción adversa a la presencia de un factor infeccioso que le ocurre a un paciente ya sea de forma ambulatoria u hospitalizado y que no estaba presente al momento de la admisión del paciente; en el primer semestre del 2021, se notificó 6 167 casos de IAAS cuya cifra es el doble y triple de lo registrado en el periodo del 2019 y 2020; El 55% (3 364/ 6 167) de casos IAAS que se notificaron en el primer semestre

2021 comprenden a neumonías asociadas a ventilador mecánico, en un 66.11% corresponde a adultos por infección del torrente sanguíneo y el factor de riesgo es el catéter venoso periférico, así como un 62.8 % por infecciones del tracto urinario y su factor de riesgo el catéter urinario permanente, también la ciudad que presenta mayor casos es en Lima, Cusco y Callao, las bacterias causantes son *Klebsiella pneumoniae*, *Escherichia coli* entre otras estas son transmitidas de manera cruzada entre el personal de enfermería y paciente, por no cumplir medidas de bioseguridad (5).

Asimismo, en una investigación que se realizó en un hospital público de Huancavelica, en cuanto a la satisfacción laboral el 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral, el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo (6). En otro estudio realizado en enfermeras que laboran en el centro de cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas se evidenció que del total de enfermeras el 71% presentaron una insatisfacción laboral; en su dimensión factores higiénicos, 50% son medianamente satisfechas, en su dimensión de factores motivadores el 85% insatisfechos (7).

Asimismo, en otro estudio realizado en un hospital público de nivel III-III de Lima el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, el 77.6% es nivel medio el cual ocupa en mayoría y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y materiales 47.8% es medio, en la dimensión: beneficios laborales y/o remuneración, en su mayoría 56.7% se calificó como baja, está relacionada a la insatisfacción de la remuneración en relación al trabajo que realizan ya que los empleadores no se preocupan por las necesidades primordiales del personal de enfermería (8).

Otro estudio en un hospital privado de Perú demuestra que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras obtenido de dicha investigación es insatisfecho 52% y satisfecho 48%. Existe una mayoría de enfermeros de dicho hospital que se encuentran insatisfechos a nivel de satisfacción labor (9).

Asimismo en otro estudio realizado en un hospital público, En general, la mayoría de las enfermeras cree que la satisfacción laboral del personal de enfermería es media 77,6% y solo unas pocas están satisfechas. Esto es preocupante porque este resultado puede indicar que la enfermera está trabajando sin estímulo y solo está realizando sus funciones de acuerdo con la rutina. La satisfacción laboral en términos de condiciones físicas y materiales varía de media 47,8% y baja 35,8%. Es decir; la insuficiente distribución física del ambiente para el desempeño de las funciones laborales, resulta inconveniente e impide el buen desempeño de las tareas laborales. En la dimensión de satisfacción laboral: las prestaciones laborales y/o salario para la mayoría 56,7% fueron clasificadas como bajas, se refiere a la insatisfacción con el salario o la remuneración relacionada con el trabajo, la institución no atiende necesidades personales importantes (10).

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

1.2.2. Problema específico

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión relaciones intrapersonales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión políticas administrativas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión desarrollo personal y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión desempeño de tareas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero según su dimensión relación con la autoridad y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

1.3.2. Objetivo específico

Determinar la relación entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la dimensión relaciones intrapersonales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la su dimensión políticas administrativas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la su dimensión desarrollo personal y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la dimensión desempeño de tareas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Determinar la relación entre la dimensión relación con la autoridad y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Los resultados del presente proyecto de investigación permitirán reflexionar, rediscutir los conceptos sobre la satisfacción laboral y calidad del cuidado, con el objetivo de cerrar brechas como los sostiene la teoría de Jerarquía de Necesidades básicas de Maslow refiere que en la persona tiene diferentes necesidades, fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, en que abarca el bienestar y satisfacción de la persona. La satisfacción laboral es una actitud que la persona tiene, en cuanto a las actividades que realiza en el cual implican en los contextos personales, así como también externos (11).del mismo la calidad del cuidado se sustenta bajo teoría de Dorothea Orem que hace referencia que la enfermera tiene que planificar los cuidados de enfermería para evitar el déficit de autocuidado es por ello la importancia de conocer cuál es la influencia satisfacción laboral en relación a la calidad del cuidado enfermero.

1.4.2. Metodológica

La investigación permitirá enriquecer la línea de investigación acerca de la calidad cuidado enfermero dentro del servicio de emergencias, permitiendo utilizar la aplicación de un instrumento ya validado y reconocido a nivel internacional, también en nuestro Perú. Pues también, los resultados obtenidos se constituirán en un aporte para mejorar las condiciones de trabajo de las enfermeras, más aún en un ámbito tan complejo como es el ámbito de emergencias y, de esa manera, mejorar la satisfacción laboral, beneficiando la atención y el cuidado de los pacientes de un hospital público de Huacho.

1.4.3. Práctica

Los resultados del proyecto de investigación servirán para la toma de decisiones de los gerentes de los sistemas de salud, líderes de enfermería, como también a las instituciones formadoras de profesionales en enfermería y partes interesadas, con la finalidad de plantear

procesos de mejora continua a favor de la enfermería con el propósito de brindar cuidados de calidad, como lo sostiene Watson, quien sostiene que el cuidar es parte fundamental del ser y es el acto más primordial que la persona realiza para llegar a sentirse bien; y este ser es únicamente un ser en conexión a otro que lo convoca. Este emplazamiento desde el otro es la base promotora del cuidado en general y, a la vez, del cuidado enfermero. Este cuidado profesional es firme, formal y está direccionado a satisfacer los requisitos del ser humano cuya finalidad es de promover, conservar o perfeccionar la salud. Watson fundamenta su teoría en diez factores de cuidados: Presupone como objeto la existencia de un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico, basado en el método científico, que responde siempre al plan y busca soluciones a los problemas de la vida humana. Cada factor tiene un componente fenomenológico dinámico que está estrechamente relacionado con las personas que reciben el tratamiento.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

La presente investigación se realizará durante el periodo Julio 2022 a octubre 2022.

1.5.2. Espacial

El presente proyecto investigación se desarrollará en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho que está ubicado en Av. José Arámbula La Rosa N°251.

1.5.3. Recursos

La investigadora cuenta con el personal humano que participara voluntariamente en la investigación, la investigadora realiza el autofinanciamiento para la presente investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales:

Collantes, (2020) en su investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero” Utilizo el método cuantitativo, descriptivo correlacional, la muestra conformada por 80 pacientes, a quienes aplicó los instrumentos denominados escala de nivel de satisfacción y la escala sobre el cuidado enfermero, donde encontraron del 100% de la población el 93,7% de los pacientes se mostró medianamente satisfecho . En cuanto al trato el 59% de los pacientes manifestaron que el trato fue regular, 11,3% bueno y 30% malo. La conclusión es que más de 50 pacientes hospitalizados están insatisfechos (12).

Flores et al. (2019) en su investigación tuvo como objetivo “determinar la satisfacción laboral y la carga de trabajo de médicos, enfermeros, psicólogos”, La metodología fue transversal. Había 61 profesionales en la muestra. Se utilizaron como instrumentos cuestionarios sociodemográficos, de impacto en la fuerza de trabajo (Impacto - Br) y escalas de satisfacción de los profesionales de la salud mental (Satis - Br). El puntaje de carga de trabajo de los enfermeros fue de $2,92 \pm 0,2$, mientras que el puntaje de satisfacción laboral de este grupo de profesionales fue de $3,38 \pm 0,51$, inferior a los resultados de los otros profesionales. Asimismo, se encontró que el mayor impacto fue la sensación de fatiga física por sobrecarga de trabajo. Se encontró que las enfermeras son las más afectadas por la sobrecarga de trabajo y esto genera insatisfacción en este grupo profesional (13).

Herrera et al. (2019) en su investigación tuvieron como propósito “determinar la relación de la satisfacción laboral de enfermería en ámbitos de atención primaria en salud y cuidado intensivo” utilizo el método cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 280 enfermeros, a quienes se les aplico el instrumento de dos partes: Font Roja

que mide la satisfacción laboral escala de tipo Liker. Resultando de la variable satisfacción laboral en su dimensión relación interpersonal con sus jefes el 55.7 % se sienten insatisfechos, en la dimensión relación interpersonal con los compañeros el 56.7 % se sienten insatisfechos, se concluye que la satisfacción laboral comparada en dos ámbitos laborales ratifica una realidad ante la insatisfacción de las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes del ámbito hospitalario (14).

Zaldúa et al. (2018) en su investigación buscaron “Analizar los factores los que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores”. Utilizo un método cuantitativo y descriptivo en un plan de mejora estratégica aplicado a 65 enfermeras a través de una encuesta sobre satisfacción laboral general. El resultado es que la satisfacción interna es del 1,7% y la satisfacción externa del 36,7%, lo que concluye que la satisfacción laboral tiene efectos directos tanto positivos como negativos (15).

García, (2016) en su investigación tuvo como propósito “analizar la relación de carga laboral y estrés en enfermeros de un hospital de Nicaragua” investigación de tipo descriptivo cuantitativo transversal, la muestra conformada por 35 enfermeras a quienes se le aplico los instrumentos denominados escala de estrés y carga encontramos que el 38% siente que suele estar cansado y la mitad considera insuficiente el ambiente laboral, el 69% no siente que sea reconocido en su campo laboral, el 2% siente que es popular en sus tareas laborales, el 62% siente que trabaja. las relaciones con los compañeros son competitivas. En conclusión, se puede decir que la mayoría de los empleados están bajo estrés moderado y no sienten que son reconocidos en su trabajo, las enfermeras que trabajan horas extras también tienen más estrés; estrés medio 36,6% y estrés severo 26%; En cuanto a la carga de trabajo, empiezan a trabajar muy temprano y no tienen horario de salida, varía (16).

Antecedentes nacionales:

Malpartida. (2021) en su investigación tuvo como propósito “Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de vida en enfermeros del servicio de emergencia” Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 85 enfermeras a quienes se les administró cuestionarios sobre satisfacción laboral y calidad de vida, con lo cual se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral es media según dimensiones. del 100% de los encuestados, en la dimensión de calidad de vida un 58,8% está en el nivel medio, en la dimensión bienestar físico el 68.2% está en el nivel medio, en la dimensión bienestar social el 64,7% está en el nivel medio, en la dimensión psicológico el 63,5% se encuentra en nivel medio y en la dimensión bienestar espiritual el 56,5% están en el nivel medio, se concluye que si influye negativamente la satisfacción laboral en la calidad de vida del enfermero (17).

Mogollón, (2018) en su investigación tuvo como propósito “determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II - Piura, en abril del 2018” investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo, de corte transversal, la muestra fue conformada por 84 enfermeros, a los que se les administró un instrumento estandarizado de evaluación de la satisfacción laboral (cuestionario tipo Likert) y un formulario para la recolección de datos sociodemográficos. Como resultado, el índice de satisfacción laboral fue bajo 88,1%, en la dimensión: Condiciones físicas y/o comodidad fue muy bajo 92,9%, en la dimensión: Trabajo y/o prestaciones salariales con mayor porcentaje 92,9%. fue clasificado como bajo, en la dimensión: Relaciones interpersonales 71% fue medio, en la dimensión: cumplimiento de tareas arrojó una satisfacción media 52, % y en la última dimensión: Relación con la autoridad se determinó baja en un 63,0 %. Se concluye que un 88,1% presentan satisfacción laboral baja resultado muy preocupante ya que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo (18).

Ore, (2018) en su investigación tuvo como propósito “determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin 2018”. Estudio transversal cuantitativo descriptivo correlacional, muestra 60 enfermeras, instrumentos Aplicación de dos cuestionarios sobre nivel de enfermera y condiciones de trabajo, donde los resultados relacionados con la satisfacción laboral mostraron que el 68,3% del personal de enfermería presentan en nivel de satisfacción laboral medio, el 28,3% en nivel alto. y 3,3% en nivel bajo. Le sigue la dimensión de desarrollo personal, el 91,7% del personal de enfermería el nivel de satisfacción fue bajo, la dimensión de beneficios sociales. Se puede afirmar que existe tal relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones laborales de las enfermeras que, sin las condiciones laborales, menor satisfacción laboral hay (19).

Martínez, (2018) en su investigación tuvo como propósito “determinar el tipo de hospital y la percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero” investigación de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra fue conformada por 60 adultos mayores, 30 de un hospital público y 30 de una clínica privada a quienes se les aplico cuestionarios de la percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado que brinda el enfermero, Para el análisis inferencial se emplearon las pruebas de Chi cuadrado y de test de estudiantes. Donde encontraron como resultado, más del 50 % los adultos mayores tenían una actitud negativa hacia el cuidado humanizado 58,33%. Los hospitalizados en una institución pública en un 96,67% asociaron una percepción desfavorable de la atención humanizada mientras que la estancia en un hospital privado 80% y el número de días de hospitalización disminuyeron en un 61,5% Se concluye que el paciente no recibe un cuidado humanizado y que está asociado significativamente al tipo de hospital y también el tiempo que lleva hospitalizado (20).

Suarez, (2017) en su investigación tuvo como propósito “Determinar la asociación de los factores de riesgos ergonómicos y físicos en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la UCI del hospital regional Cusco”. Investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, la muestra fue conformada por 22 enfermeras; quienes recibieron una entrevista sobre satisfacción laboral y un cuestionario sobre ergonomía y riesgos físicos, por lo que el 54,5% califican su satisfacción laboral como baja Resultó que no están satisfechos con el trabajo en cuanto a los riesgos ergonómicos y físicos, el 31,8% de los encuestados lo considera medio, mientras que el 68,2% lo considera alto, destacando los riesgos de contaminación auditiva, por el esfuerzo físico cuando hay que movilizar a los pacientes, los riesgos físicos incluyen puertas que no cumplen con los estándares establecidos, camas en mal estado y camillas que requieren más esfuerzo. La conclusión es que cuanto mayor es el porcentaje de riesgos ergonómicos y físicos, mayor es la insatisfacción del personal de enfermería (21).

Morales, (2016) en su investigación tuvo como propósito “conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Es Salud 2016” investigación de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra conformada por 67 enfermeros, a quienes se aplicó los cuestionarios de satisfacción laboral Como resultado se reveló que el personal de enfermería presenta una satisfacción laboral medio en un 77.6%, alta 20.4 % y baja 2%. Las dimensiones más conocidas fueron las condiciones físicas y materiales y el desarrollo personal. La conclusión es que la satisfacción laboral es en su mayoría moderadamente aceptable (22).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

Se determina como un estado emocional placentero y positivo resultado de la percepción subjetiva de las prácticas laborales del sujeto, donde la persona se siente a gusto con él y todo

lo que le rodea. Este sentimiento puede generalizarse; porque se logra a través de aspectos específicos de la satisfacción como el pago, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas organizacionales (23).

El concepto mencionado se sustenta en la definición de Frederick Herzberg quien menciona que la satisfacción laboral está relacionada con factores de motivación, es decir que la satisfacción se da cuando una persona se expone a actividades difíciles y estimulantes. A través de su investigación, analizó que cuando las personas entrevistadas se sentían bien con su trabajo, tendían a ver esa situación en sí mismos, llamándolos específicos o factores internos. Por otro lado, cuando estaban insatisfechos, tendían a señalar factores externos. De esta forma aseguró que los factores que incentivan la asistencia no son los mismos que los que la desalientan (24).

En el caso de la satisfacción laboral, también se considera la actitud del empleado sobre su trabajo, la cual se basa en las creencias y valores del empleado; De manera similar, el comportamiento del líder como líder es uno de los determinantes más importantes de la satisfacción. Las investigaciones han demostrado que los empleados con líderes más permisivos están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles, pero las preferencias individuales por aspectos del liderazgo varían un poco (25)

Asimismo, se entiende por satisfacción laboral a las actitudes que muestra un empleado en su trabajo. La satisfacción laboral sería como una comparación entre lo que un empleado espera de su trabajo y lo que realmente obtiene. Cada empleado muestra una actitud diferente al considerar factores internos o externos relacionados con el trabajo (26).

la satisfacción laboral es considerada como “el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, 22 dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”.

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que no se encuentra cómodo, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas” (27).

2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral:

Condiciones físicas y/o materiales

De acuerdo con la Ley de Enfermería del Perú, las enfermeras deben contar con un ambiente de trabajo adecuadamente ventilado para limitar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas, además deben contar con condiciones de bioseguridad ideales de acuerdo al área de trabajo (28).

Son un campo multidisciplinar estrechamente relacionado con la seguridad, la calidad de vida y la salud laboral. Las condiciones de trabajo son todos los aspectos del trabajo que pueden tener consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluidas las cuestiones relacionadas con la organización y gestión del trabajo, además de los aspectos ambientales y tecnológicos (29).

Todo lo que afecte al trabajador que interactúen y puedan causar daño y va más allá del equilibrio normal. Ruido: Es un sonido molesto o nocivo, cierto nivel de ruido está presente en todos los lugares de trabajo, pero no es un peligro en todos los casos. la continuación del ruido de fondo desagradable aumenta el cansancio al final de la jornada, puede aumentar la monotonía del trabajo, también complica la comunicación y afecta a errores o eventos laborales (30).

Beneficios laborales y/o remunerativos

Es el grado de satisfacción con los incentivos económicos regulares o adicionales por el trabajo realizado; Es la recompensa que reciben los empleados por su trabajo. Sistemas de recompensa, salarios y promoción son muy importantes como factores influyentes y determinantes de la satisfacción laboral porque satisfacen varias necesidades fisiológicas de una persona; son símbolos de "estatus", significan reconocimiento y seguridad; da más libertad a la vida de una persona (31).

La gratificación permite adquirir bienes necesarios para mantener y mejorar el bienestar de individuos y grupos. Cuando la compensación se ajusta al mercado, aumenta la satisfacción porque los empleados se sienten recompensados por su desempeño. Por el contrario, si perciben las recompensas como insuficientes para el nivel de actividad, surgirá la insatisfacción, creando un estado de tensión (28).

Relaciones intrapersonales

De alguna manera, establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias (32).

La comunicación con las personas que conviven también es una parte importante, en este sentido el ambiente laboral es un lugar para desarrollar la convivencia, donde nacen redes de apoyo, amistad y carácter social, de modo que el diálogo constante con todos los integrantes genera mayor satisfacción (33).

Las relaciones interpersonales se definen por ser la capacidad de una persona para relacionarse y establecer vínculos de amistad y confianza, el cual va permitir crear un clima laboral agradable, así mismo las relaciones interpersonales favorecen el trabajo en equipo cooperativo

para buen desempeño y éxito laboral, estudio indican que una buena comunicación garantiza un clima de trabajo saludable y aumenta la satisfacción del empleado (34).

Políticas administrativas

Las políticas administrativas se definen por ser normativas que van buscar el orden y la organización de las tareas a realizar, para un buen resultado laboral, estas reglas van a sistematizar las labores tomando en cuenta el bienestar de los trabajadores para lograr un buen clima laboral. Es importante destacar que en las instituciones las políticas administrativas son imprescindibles para el buen manejo y control de la empresa u organización, los cuales van a buscar la satisfacción y el confort de sus empleados (35).

Es una actividad general en la que participan los miembros de la organización, la organización o empresa está formada por personas que se desempeñan en diferentes puestos establecidos en la organización, deben cumplir con las tareas que les son asignadas, también en nuestro medio, el punto de vista del director de recursos humanos. es importante en la implementación de una política implementada estratégicamente (36).

Desarrollo personal

Las habilidades personales inciden en las tareas laborales y deben ser: Mejora continua para ampliar y mantener la experiencia y evitar la ineficiencia para brindar servicios de calidad, principios y valores éticos claros y fijos para aplicarlos en la práctica diaria y lograr una actitud de confianza. honestidad en las propias acciones, reconocimiento de los propios errores y coherencia entre saber, pensar, decir y hacer (37).

Esto sugiere que los empleados prefieren trabajos en los que puedan usar sus talentos y habilidades que les proporcionen una variedad de actividades, libertad e información sobre su desempeño laboral. Estas características dificultan el trabajo del espíritu. "Un hombre saludable está motivado principalmente por su necesidad de desarrollar y realizar todo su potencial y habilidades" se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir.

darnos cuenta de lo que podríamos ser, el deseo de volver a ser lo que somos, para convertirse en lo que puede llegar a ser (38).

El profesional debe ser competente en las tareas personales y laborales. Debe tener las siguientes responsabilidades. Trabajar para su desarrollo y progreso a través de la capacitación y mejora continua para crecer y mantener sus habilidades profesionales para brindar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y las malas prácticas. - Mantener claros y firmes los principios y valores éticos, para que puedan ser aplicados en la práctica diaria y en la reflexión y toma de decisiones en las instituciones que plantean cuestiones éticas.. Ejercita la autonomía personal utilizando habilidades críticas y analíticas (39).

Desempeño de Tareas:

Es la capacidad para desempeñar a cabalidad las tareas o funciones propias del puesto de responsabilidad en el contexto del ejercicio de su profesión, la valoración con que el empleado aborda sus tareas diarias en la unidad de trabajo, la aplicación de destrezas y habilidades. el puesto requiere que el recluso cumpla con sus deberes de manera efectiva, realice un trabajo para completar correctamente una tarea específica (40).

El cumplir con las tareas es la aplicación de las habilidades y destrezas que el puesto requiere del residente para una gestión eficaz; por su parte, el cumplir es la capacidad o habilidad para desarrollar por completo los deberes o responsabilidades inherentes a un puesto de responsabilidad en el desempeño de una actividad o tarea relacionada con el ejercicio de la profesión. Por tanto, es fundamental y necesario no sólo las habilidades, capacidades, conocimientos, etc. También es necesarios para el correcto desempeño de una determinada tarea, sino también la ausencia de otros conceptos como interés, voluntad e intención de trabajar (41).

Relación con la autoridad:

El comportamiento del líder afectará la satisfacción laboral del subordinado, según House y Desseley, "el comportamiento del líder será aceptable para sus empleados en la medida en que vean el comportamiento como una fuente de satisfacción inmediata o como un instrumento de satisfacción futura". Y para eso el líder debe tener habilidades y motivación significativas (42).

Es la valoración evaluativa que da un empleado sobre su relación con su jefe inmediato y sus actividades diarias, que es otro factor importante en la satisfacción del empleado con su trabajo.

El éxito en el trabajo se considera dependiente del nivel de aprobación y/o rechazo por parte del superior. Los empleados están interesados en la rendición de cuentas con el jefe (43).

2.2.3. Calidad de cuidado

La calidad de cuidado asegura la atención y los servicios de salud por igual para la población, es un servicio que también está diseñado para las necesidades de los usuarios; Esto significa ser y cuidar a los enfermeros en los sistemas de salud donde el cuidado se brinda y se brinda de manera directa y continua mientras sea necesario en la unidad de salud (44).

La calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería debe reflejarse en la accesibilidad, explicación y facilitación, comodidad, mantenimiento de la confianza en la operación, monitoreo y seguimiento, enfermería es consciente de su responsabilidad en la calidad del trato de los pacientes, la institución, ética., leyes y estándares profesionales y su efectividad afectan la evaluación del tratamiento y la satisfacción del paciente (45). Cuidar es ayudar a los demás, lo que incluye compasión, amabilidad, empatía, respeto, amabilidad, paciencia, gracia y honestidad. Si bien cuidar es considerado una cualidad y expresión humana esencial, es ampliamente reconocido como una cualidad central de la enfermería (44).

También se define como: "la atención oportuna, personal, humana, continua y eficaz que brinda el personal de enfermería de acuerdo con las normas del ejercicio profesional competente y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario y del enfermero cuidador. El

Colegio de Enfermería del Perú define la calidad de enfermería como trabajo endógeno, es la tarea incluyente de todo el grupo de trabajo donde el aporte de cada persona es importante para lograr resultados, es decir se trata de crear la calidad cultural del trato que brindan los servicios médicos por implementar mecanismos de autorregulación que promuevan la práctica constructiva, el autodesarrollo y la satisfacción por el trabajo bien hecho (46).

La correcta planificación e implementación del trabajo de enfermería es necesaria para satisfacer las necesidades relacionadas con la salud de los usuarios, y la base de conocimiento no se trata solo de las personas y los factores relacionados con la salud, sino también de los cambios fisiopatológicos. A lo largo de la historia, la profesión de enfermería se ha caracterizado por la capacidad de responder a los cambios provocados por la sociedad y las necesidades de cuidado de la población. La llamada "hora dorada" en la que se ha demostrado que las intervenciones de salud reducen la discapacidad y la muerte aumenta la necesidad de modernizar y reorganizar la prestación de servicios de emergencia hospitalarios y no hospitalarios donde aún no se consideran (47).

2.2.4. Dimensiones de calidad de cuidado.

Accesibilidad:

La accesibilidad y disponibilidad de los servicios son algunos de los aspectos que se pueden evaluar para determinar el nivel de satisfacción del paciente. El desempeño del personal de enfermería es el mejor indicador que pueden encontrar las instituciones de salud, debido a que la enfermería es un canal de comunicación entre el paciente y el equipo de salud, referencia al comportamiento de enfermería que es fundamental en cuanto al apoyo y ayuda oportuna, por ejemplo; dedicar tiempo al paciente cuando se acerca, es decir. cuánta interacción y comunicación se produce entre el paciente y los profesionales sanitarios para satisfacer las expectativas que surgen de mejora de la salud (48).

Se refiere a la conducta de cuidado que es fundamental para recibir apoyo y ayuda oportuna, como acercarse a la persona en el hospital, dedicarle tiempo, Esta accesibilidad va dirigida tanto a la persona en el hospital como como también a la familia quien acompaña en este caso al paciente(49).

Explica y facilita:

Se refiere a las actividades de los enfermeros con el objetivo de comunicar aspectos desconocidos o de difícil comprensión de la enfermedad, el tratamiento o la recuperación de un paciente, comunicando la información necesaria de forma comprensible que facilite o posibilite el transporte. para cuidar de su bienestar o recuperación. La enfermera comunica aspectos desconocidos o difíciles de la enfermedad, el tratamiento o la recuperación del paciente presentando la información necesaria de forma comprensible que lo facilite o lo permita. procedimientos médicos. cuida tu bienestar o recuperación (50).

El enfermero conoce aspectos relacionados con su enfermedad, tratamiento o recuperación que son desconocidos o difíciles de comprender para quienes están en el hospital, proporcionando información claramente necesaria al paciente que lo facilita o posibilita a realizar tratamiento o recuperación para el bienestar de paciente la medida aclara y facilita la recuperación pronta y oportuna (49).

Conforta:

El cuidado que brinda la enfermera para que el paciente y su familia se sientan cómodos en la sala de emergencia tratando de brindarles comodidad, ánimo, buen cuidado e involucrando a toda la familia para propiciar un ambiente que pueda afectar su bienestar al paciente (50).

Esta es la ayuda que brinda el personal de enfermería, cuyo propósito es consolar a las personas en el hospital, tratar de brindar comodidad, aliento, buena atención; con participación familiar en todas las ocasiones y actividades de mejora de la salud para lograr satisfacción y promover un entorno de bienestar para el paciente (49).

Se anticipa:

El enfermero evalúa un tratamiento previamente planificado, teniendo en cuenta las necesidades del usuario, para evitar complicaciones. Se explican los procedimientos a realizar, se desarrolla oportunamente un plan de tratamiento, se identifican los problemas reales y las estrategias de mejora (47).

Esto tiene relación con la planificación que se hace con anticipación de las necesidades de las personas hospitalizadas para mejorar su recuperación explicando actividades en mejora de su salud desarrollando con tiempo un plan para dar oportuno tratamiento e identificar cuales son las posibles dificultades reales y así realizar un planteamiento de solución (49).

Mantiene relación de confianza:

Cuidado brindado por profesionales de la atención para empatizar con el paciente, con el objetivo de una pronta recuperación, para que se sienta único, confiado, tranquilo y seguro; se refieren a la cercanía y presencia física del personal de enfermería al usuario, a pesar de lo complicado por las mismas necesidades funcionales del servicio (51).

El cuidado que brinda el personal de enfermería al paciente es una buena relación con la persona en el hospital, este cuidado se relaciona con la cercanía y presencia oportuna del personal de enfermería para crear la confianza suficiente para que la persona en el hospital mencione sus problemas y necesidades para las que pueden brindar la ayuda y los cuidados necesarios (49).

Monitorea y hace seguimiento:

Actividades de enfermería que requieran conocimientos científicos en la prestación de servicios de emergencia y con ello demuestren su organización y ámbito asistencial. Esto incluye planes y actividades de seguimiento para educar al personal de enfermería y familiares

de su equipo, asegurando que todo se haga bien y a tiempo para lograr una recuperación óptima del paciente (50).

Labor de enfermería que involucra conocimiento científico en la realización de procedimientos, mostrando su disposición y control en la prestación de los cuidados, incluyendo planes de monitoreo y seguimiento, para que todo se haga por la persona y familia en el hospital. adecuadamente y a tiempo para una óptima recuperación de los hospitalizados (49).

2.2.5. Teorías de enfermería

Según Henderson, la enfermería de calidad se define como: lograr un conjunto de cualidades y funciones que permitan restablecer el nivel de salud de cada paciente que le ha sido asignado. La calidad de la atención en salud debe satisfacer adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud con los recursos humanos y materiales existentes y el nivel actual de desarrollo científico para lograr el mayor nivel de satisfacción posible. a un precio más asequible para usuarios y profesionales (52).

Hildegart E. Peplau, en su obra, "Relaciones interpersonales en enfermería", ofrece una definición de enfermería en la que destaca la importancia del enfermero durante el proceso interpersonal que define como terapéutico y en el que destaca la influencia de su personalidad en el aprendizaje. Si ella recibe cuidados, el objetivo de la enfermería debe ser desarrollar la maduración personal de ambos. Este autor describió cuatro pasos para conceptualizar el proceso de comunicación personal: orientación, identificación, uso y resolución. Su trabajo fue muy influyente porque probablemente fue el primero en desarrollar un modelo teórico que utiliza información de las ciencias del comportamiento. Esto permitió a las enfermeras expandir sus 18 dominios funcionales al definir un modelo mediante el cual el significado psicológico de los eventos, sentimientos y comportamientos puede usarse e integrarse en la intervención de enfermería (53).

El enfermero participa en el cuidado de las necesidades del paciente, como afirma Naghtingale F, cuidando el medio ambiente, creando condiciones óptimas para que el cuerpo responda positivamente al daño. Este cuidado es holístico porque las necesidades de las personas son físicas, psicológicas y culturales, donde cada necesidad insatisfecha repercute en la salud de la persona en su conjunto. Por lo tanto, la enfermera debe tener las habilidades y destrezas que le permitan al usuario expresar sus inquietudes y fortalecer su personalidad a través de una relación humana que genere confianza y empatía y le permita a la enfermera conocer al paciente a quien le brinda cuidado (54).

11 de la Carta de Derechos del Enfermero establece que todo personal de enfermería debe contar con un ambiente de trabajo adecuadamente ventilado para limitar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas, así como condiciones de bioseguridad adecuadas según el área de trabajo. La responsabilidad del estado es asegurar un aumento gradual y equitativo en el nivel de salario de las enfermeras, lo que significa que son informados en base a la escala salarial. Los guardias diurnos y nocturnos se pagan independientemente de las horas de trabajo. El trabajo urgente es una actividad resultante de la necesidad del servicio, que corresponde a la actividad adicional y/o desviada de la vida diaria y que no excede de 12 horas. Solo en casos excepcionales 11 pueden ser más de 12 por falta de personal. Artículo 15.- Dice que el enfermero debe completar la formación de su centro de trabajo y obtener el grado académico necesario para ser certificado (28).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general:

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre los factores satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hipótesis Nula

Hi. No existe relación estadísticamente significativa entre los factores satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hi 3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones intrapersonales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hi 4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hi 6: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de tareas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Hi 7: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En el presente proyecto de investigación se utilizará el método hipotético- deductivo. Se basa en una forma que parte de una confirmación en calidad de hipótesis y busca objetar o falsificar tales hipótesis, infiriendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (55).

3.2. Enfoque de la investigación

En el presente proyecto de investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, el cual se basa en la medición y cuantificación, porque en la medición se pueden obtener preferencias, proponer nuevas hipótesis y así construir teorías. En este enfoque, los procesos se ordenan secuencialmente, estrictamente para que pueda conducir a la prueba de hipótesis (56).

3.3. Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación es aplicado, pues busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros que puedan dar soluciones a problemas, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación (56).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo de investigación es, no experimental, porque no hay manipulación de variables; de tipo descriptivo correlacional ya que relacionara las dos variables en estudio, y de corte transversal puesto que tomara, recolectara datos en un determinado momento (57).

Población, muestra y muestreo

Población

Se contará con los enfermeros (os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho durante los meses de noviembre de este año

Muestra

Para la presente muestra se contará con 30 enfermeros (os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que los instrumentos serán aplicados al personal de enfermería que se encuentran dispuestos a participar en el estudio.

Criterios de Inclusión

- ✓ Enfermeras (os) que laboran en el Departamento de Emergencias.
- ✓ Enfermeras (os) que quieran participar en el estudio.
- ✓ Enfermeras (os) que labore en el área de emergencia.
- ✓ Enfermeros (os) que acepten voluntariamente participar del estudio previo consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- ✓ Enfermeras (os) con cargo administrativo.
- ✓ Enfermeras (os) que no quieran participar en el estudio.
- ✓ Enfermeras (os) que se encuentren en calidad de apoyo en el área de emergencia.

3.5. Variables y Operacionalización de variable

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<p>V1. Satisfacción laboral</p> <p>Un estado de ánimo feliz y positivo proviene de ver el comportamiento de la experiencia laboral, cuando una persona se siente cómoda consigo misma y con todo lo que la rodea (23).</p>	<p>La satisfacción laboral está relacionada con factores de motivación, es decir que la satisfacción se da cuando una persona se expone a actividades difíciles y estimulantes (24).</p>	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en general seguridad 	<p>Ordinal</p> <p>Escala según satisfacción laboral y acción es ordinal</p>	<p>Satisfacción alta: 168 y 180 puntos</p> <p>satisfacción parcial: 149 y 167 puntos</p> <p>satisfacción parcial: 112 y 148 puntos</p> <p>insatisfacción alta: 93 y 111 puntos</p> <p>Igual o menor a 92 puntos</p>
		Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones y/o incentivos. 		
		Relaciones intrapersonales	<ul style="list-style-type: none"> Interacción con los compañeros d trabajo 		
		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Interacción con el jefe Ambiente de trabajo Desempeño de funciones 		
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de trabajo Entorno laboral 		
		Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo actual Funciones del trabajo 		
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Interacción con el jefe directivos 		
<p>V2. Calidad de cuidado</p> <p>La calidad de la atención brindada por el personal médico debe reflejarse en disponibilidad, claridad y sencillez, comodidad y seguridad. confiabilidad del</p>	<p>La atención oportuna, personal, humana, continua y eficaz que brinda el personal de enfermería de acuerdo con las normas del ejercicio profesional competente y responsable, con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario y del enfermero cuidador (45).</p>	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> apoyo de forma oportuna 	<p>Ordina</p> <p>Escala de medición ordinal utilizando Likert</p>	<p>Satisfacción baja (46-92)</p> <p>Satisfacción medio (93- 138)</p> <p>Satisfacción alta (139- 184))</p>
		Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> Información q brinda al paciente 		
		Conforta	<ul style="list-style-type: none"> Cuidados al paciente 		
		Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento a las necesidades del paciente 		
		Mantiene relaciones de confianza	<ul style="list-style-type: none"> Relación entre enfermera y paciente 		
		Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Actividades con conocimiento científico 		

monitoreo y seguimiento (44).					
-------------------------------	--	--	--	--	--

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la variable 1 La técnica que se usara en este estudio es una encuesta y como herramienta de recolección de datos se utilizara el instrumento “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la variable 2: la técnica a utilizar es una encuesta realizada por medio de un cuestionario para la obtención de información, recogiendo datos cuyo análisis e interpretación permite analizar la realidad del estudio.

3.6.2. Descripción de instrumento

Variable 1: Instrumento sobre satisfacción laboral es un test desarrollado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en Lima-Perú (2004) y revalidado (2011) en una muestra de 952 trabajadores del gobierno de la ciudad de Lima capital. es una escala compuesta con una dimensión ordinal de 36 ítems relacionados con los 7 factores que se describen a continuación:

Tabla 1

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Nº	Dimensiones	ITEMS
I	Condiciones físicas y/o materiales	1,13, 21, 28, 32
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
III	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
IV	Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24
V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34

VI	Desempeño de tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30
VI	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

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

Tabla 2

Puntuación de la variable satisfacción laboral

Indicadores	Puntuación
Alta satisfacción	Entre 168 y 180 puntos
Parcial satisfacción	Entre 149 y 167 puntos
Regular satisfacción	Entre 112 y 148 puntos
Parcial insatisfacción	Entre 93 y 111 puntos
Alta insatisfacción	Igual o menor a 92 puntos.

Variable 2: Instrumento sobre calidad de cuidado

Para medir la variable 2, bosquejado por la Dra. Patricia Larson y acreditado por ella, para determinar los aspectos que los pacientes consideran relevantes en su interacción con las acciones de enfermería. Este instrumento se ha empleado en diversos contextos a nivel nacional

e internacional. Siendo referente un instrumento fidedigno para conocer la calidad de atención de enfermería, establecido por 46 ítems, las cuales están divididas en 6 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento). Este instrumento tiene una validez interna de 0.88 a 0.97 % (58).

Se divide en dos partes:

- I. Parte: Contiene Características generales del paciente constituido por 6 ítems:
- II. Parte, Contiene seis categorías, las cuales constituyen 46 ítems. Cada categoría tiene un determinado número de preguntas, el puntaje asignado a cada pregunta es de 1 a 4 puntos respectivamente según la escala de licker.

Tabla 3

CATEGORIAS CARE Q	N° pregunta	Valor máximo	V. inicial	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica y facilita	5	20	5	10	15	20
Conforta	9	36	9	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	9	36	9	18	27	36
Monitorea y hace seguimiento	8	32	8	16	24	32
TOTAL	46	184	46	92	138	184

3.6.3. Validación

Variable 1: El instrumento fue originado por la autora Diana Vargas y modificado por Chambilla, V; para que establezca la validez del instrumento fue sometido al “juicio de expertos” aplicado en Tacna- Perú 2019.

Variable 2: El cuestionario fue originado y validado por Patricia Larson; para que establezca la validez del instrumento fue sometido al “juicio de expertos” aplicado en Arequipa-Perú en el año 2019, donde se ampara las excelentes posesiones del cuestionario (58).

3.6.4. Confiabilidad

Variable 1: La confiabilidad aplicada para la primera variable citada, la autora aplico la confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0,733 el cual se considera al instrumento un grado de confiabilidad aceptable.

Variable 2: La confiabilidad aplicada para la variable citada, según la autora aplico la confiabilidad de Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0.88 a 0.97 % dando fiabilidad del instrumento.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1 Plan de recolección de los datos

Para la recolección de datos, se realizará las gestiones referidas a las autoridades de hospital público de Huacho, mediante una carta de presentación dirigida a la jefa de enfermeras. Durante los meses que se coordine con el área a quien me dirijo, luego se coordinará con el personal de enfermería, posteriormente se decidirá el día de las encuestas para poder efectivizarlas.

3.7.2. Análisis de los datos

Los datos recolectados serán codificados y digitados mediante el programa Microsoft Excel 2013 (Tabla de Códigos y Tabla Matriz de Datos). Luego serán exportados al software

estadístico SPSS Versión 25 para su proceso - análisis de datos. Se puede realizar un estudio gráfico y/o analítico para confirmar la hipótesis nula de que la muestra se extrae de una población con una distribución de probabilidad normal, La distribución del estadístico de Kolmogórov-Smirnov es independiente de la distribución poblacional especificada en la hipótesis nula y los valores críticos de este estadístico están tabulados. Si la distribución postulada es la normal y se estiman sus parámetros, los valores críticos se obtienen aplicando la corrección de significación propuesta por Lilliefors. Para el análisis estadístico se ha seleccionado la prueba del coeficiente correlacional de R Spearman ya que medirá la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas (59).

3.8. Aspectos éticos

✓ Principio de autonomía:

Se incluyó a los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de áreas críticas (emergencia) que aceptaron voluntariamente participar del estudio, para lo cual se firmaron previamente el consentimiento informado evitando someterlos a situaciones que pongan en peligro sus principios o actos que pudiesen provocar un daño.

✓ Principio de beneficencia:

Los participantes recibirán el beneficio estrictamente académico y de conocimiento sobre el tema a investigar se basa en tener una acción sin dependencia o propia de cada trabajador, es actuar intencionadamente, con entendimiento, sin influencias externas, en mi trabajo de averiguación (60).

✓ Principio de la no maleficencia:

No se realizó ningún tipo de acción o procedimiento que haya puesto en peligro la integridad física y moral del profesional de enfermería que ha sido parte de este estudio.

✓ Principio de justicia:

Se desarrolló la investigación sin ningún tipo de discriminación a los participantes, considerando a todas con igualdad y respeto satisfaciendo las inquietudes que se presenten en el lapso de nuestra investigación (61).

4. Aspectos administrativos

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022					
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
Identificación del problema	X					
Búsqueda bibliográfica	X					
Elaboración de la sección introducción: situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes	X					
Elaboración de la sección introducción: importancia y justificación de la investigación	X					
Elaboración de la sección introducción: objetivos de la investigación		X				
Elaboración de la sección material y métodos: enfoque y diseño de la investigación		X				
Elaboración de la sección material y métodos: población, muestra y muestreo			X			
Elaboración de la sección material y métodos: técnica e instrumentos de recolección de datos.			X			
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos				X		
Elaboración de la sección material y métodos. Métodos de análisis de información				X		
Elaboración de aspectos administrativos del estudio					X	
Elaboración de los anexos					X	
Aprobación del proyecto					X	
Trabajo de campo					X	
Redacción del informe final: versión 1						X
Sustentación de informe final						X

4.2. Presupuesto:

MATERIALES	2022				TOTAL
	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	S/.
Servicios					
Internet	10	10	10	10	40
Luz	20	30	30	30	110
Material Bibliográfico					
Libros	70	70			140
Otros					
Movilidad	60	30	30	30	150
Refrigerio	60	20			80
Páginas de impresión			30	30	60
Imprevistos*		110		110	220
TOTAL	220	270	100	100	1,670

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

1. Aguirre D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería, factores que la afectan. Rev. Haban. Cienc. Med. [Internet]. 2009. [citado 28 de abril del 2019]; 8(4):
Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid
2. Jessica M. “motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas” [tesis de maestría], Lima; universidad nacional del Callao; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.50018>.
3. Collantes J. “Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un hospital. Ciencia y Arte de Enfermería” [tesis de maestría], Huánuco; Universidad nacional del Callao; 2017 [acceso 17 de setiembre del 2022]; 2(2):19-24. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/334240563>.
4. Caqueo, A. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia Psicológica. [Internet].2012 [acceso 18 de setiembre del 2022]; 30(1):61- 71. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
5. Ministerio de salud. (MINSA). Situación epidemiológica de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud - Perú 2021. [Internet]. Disponible en [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/iaas/SDSS-IAAS_Primer semestre-2021.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/iaas/SDSS-IAAS_Primer_semestre-2021.pdf)
6. Mancilla H. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia [Internet] [Optar título licenciatura en enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 6 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://bit.ly/2nQwdPJ>
7. Inga C. Satisfacción Laboral De Las Enfermeras De Centro Quirúrgico En El Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas [tesis especialidad]. Perú: Universidad Nacional

- Mayor de San Marcos; 2017. [Internet]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739>
8. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud.2016, Lima. [Tesis Doctoral]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
 9. Zapata L. Nivel de satisfacción laboral del enfermero(a) que trabaja en establecimientos de salud del segundo y tercer nivel de atención: Revisión documental. [tesis pregrado], Lima; Universidad nacional de San Marcos; 2020. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500>.
 10. Carbajal K. nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico. [tesis especialidad], Lima; universidad San Martin de Porras; 2019. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/>
 11. Bonilla G. “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana”. [Tesis de Grado], Lima; Universidad Nacional Federico Villareal; 2018 Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/>
 12. Collantes D. FACS salud: Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. 2020 Junio; pp11-22p Disponible en: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
 13. Flores D. Business Media: Determinar la satisfacción laboral y la carga laboral de médicos, enfermeros, psicólogos. 2019 noviembre; 40:5515–5525.
 14. Herrera G. Artículo de investigación científica y tecnológica: satisfacción laboral de enfermería en ámbitos de atención primaria en salud y cuidado intensivo. 2019 mayo; 16 (acceso 18 de octubre 2022): 74-86. Disponible en: <https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>.
 15. Alex Z. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Pajan Provincia de Manabí. [tesis Maestría].

Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>.

16. García L. revista española de enfermería de salud mental: Carga laboral y nivel de estrés del personal de Enfermería en León, Nicaragua. 2016 mayo; 1 - 25 de 73. Disponible en: <http://www.reesme.com/index.php/REESM-AEESME/index>
17. Malpartida Z. “Satisfacción laboral y calidad de vida en enfermeros del servicio de emergencia, hospital Hipólito Unanue, lima 2021”. [Tesis post grado]. Perú: universidad autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/>
18. Marcelo M. "Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad PERU-COREA Santa Rosa II - Piura, en abril 2018". [Tesis Posgrado]; Piura: Universidad Nacional de Piura; 2018. Disponible en: <https://library.co/document/zgg54p2z-nivel-satisfaccion-laboral>
19. Ore M. “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la fuente, lima - 2018” [tesis post grado], Universidad privada Norbert Wiener Perú; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/>
20. Martínez N. CASUS: Tipo de hospital y percepción del adulto mayor acerca del cuidado humanizado del enfermero. Universidad nacional Sedes Sapiente Perú; 2018 agosto. 3(2), 64-71 Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/issue/view/6>
21. Elva S. Asociación de los factores de riesgo físico y ergonómico del personal de enfermería al nivel de satisfacción laboral en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional Cusco. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo Perú; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe:20.500>.

22. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016 [Tesis de especialista] Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
23. Chiang V. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 19 de octubre de 2022]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
24. Herzberg F. Una vez más: cómo motiva usted a sus empleados Harv Bus Rev. [Internet]. 1986 [citado 9 de setiembre de 2022]; 13-22. Disponible en: <http://bit.ly/2tBM1XQ>
25. Robbins, S. y Coulter, M. (2006). Administración. 8va ed. México: Pearson Educación
26. Garzón, M. El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá: centro editorial Universidad del Rosario 2005 pág. 77-78
27. Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral], Universidad Complutense de Madrid, España 1990; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/metricas/investigadores/106746>
28. Congreso De La República. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano- LEY No 27669 [Internet]. 2002 [citado 15 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://bit.ly/2ASvVwC>
29. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: Administración de Recursos Humanos 5 Ed - Idalberto Chiavenato - ByPriale – FL; Colombia,2000. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/>
30. Amable I., Méndez J., Delgado L., Acebo F. Contaminación ambiental por ruido. Rev. Med. Electrón. [Internet].2017;39 (3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242017000300024&lng=es

31. Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno 2003 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Lima – Perú. Pág. 12-23 Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003.
32. Robbins S. Comportamiento Organizacional. EdicDécima. D.R., Pearson Educación de México 2010. S.A de CV. Atlacomulco. Pág. 100.
33. López C. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. [en línea]. Elsevier. Vol. 16. Núm. 1. páginas 83-92 (19 de octubre de 2022). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-inteligencia-emocional-relaciones-interpersonales-estudiantes-S1575181315000030>
34. Eun H. The Influence of Social Support on the Relationship between Emotional Demands and Health of Hospital Nurses: A Cross-Sectional Study. Healthcare (Basel). [revista en Internet] 2021 [acceso 15 de setiembre de 2022]; 9(2): 115. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33498995/>
35. Mejía, B. “Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud”. Colombia :4 ta Edición Editorial MD – MSP; 2004.
36. Chiavenato Teoría de la administración. [Internet]. Blogger. [Consultado 8 de Setiembre del 2022]. Disponible en <http://teoriadelaadministraciongrupo2.blogspot.com/>
37. Madero S. Factores de la teoría de Herzberg e impactó de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. [en línea]. Scielo. Vol. 29. 11 Sel 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018862662019000100194
38. Briceño c. Revista de investigación programa de enfermería UDES “Satisfacción laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público” Argentina. Agosto 2010. 53-62: pág.
39. Serón N. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. [Tesis para optar el Título de Especialista en

- Enfermería Pediátrica] Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos; 2010.
Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/>
40. Bizneo G. Que es el desempleo laboral y como medirlo. Evaluación del desempeño: Bizneo HR. [Internet]. [Consultado 10 de Setiembre 2022]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
41. Ruiz A. Marcial Pons: Fundamentos del Comportamiento Organizacional. 5° ed México. España: Edit. Prentice Hall; 1998.
42. García J. Motivación y satisfacción laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico, hospital regional “virgen de Fátima Chachapoyas”. [Tesis Maestría]. Chachapoyas Perú: Universidad Regional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas;2018. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/untrm/1351/marcos>
43. Palma S “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. [tesis grado académico] Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018, Vol. IX N O 1, 27 – 34 Disponible en: <https://docplayer.es/165995724-Estilos-de-liderazgo-y-nivel-de-satisfaccion-laboral->
44. Torres-Buenfil R, Aguilar-Erosa J, Bolado-García P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2020 [acceso 12 de Setiembre de 2022]; 28(1): 5-14. Available from:
45. Freitas J, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. Revista Latino-Americana de Enfermagem [revista en Internet] 2022 [acceso 8 de Octubre de 2022]; 22(3): 454-460. Available from: <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf>

46. Secretaria de Salud. Comisión Institucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería, 2002. Colegio de Enfermeros del Perú. Boletín informativo N°001. Lima. 2001. Pág. 8. Becerra, Armando; Sectores Sociales y la Atención de Salud. Perú. UNMSM. 1986. Pág38
47. Duran RA. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica (Chile). 2011; Vol 2 N° 2.
48. Morales, Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Misratò, Risaralda, febrero abril. Bogota Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
49. Anahua A. “satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. hospital III Goyeneche” [Tesis para título]. Arequipa; Universidad Nacional de Arequipa; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/>
50. Molina, E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá. 2011 Universidad Nacional de Colombia.
51. Donabedian, A. The Lichfield lecture, Garantía de Calidad en la Atención de Salud: el papel del consumidor. 2001; Madrid. Revista Calidad Asistencial, 16, 102-106.
52. Henderson V., Modelo de adaptación. En: MARRINER, A. RAILE, M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª.ed. 2007. p. 55.
53. Peplau H. Op.Cit. p. 33
54. Diez M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria 2002. Medifam
55. Bernal C. Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición ed. Palma OF, editor. Colombia: Pearson Educación; 2010.

56. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica una aproximación para los estudios de posgrado. In Ecuador UIId, editor. La Investigación Científica una aproximación para los estudios de posgrado. Primera ed. Lima: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. p. 130.
57. Rodriguez A, Perez A. Metodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. 2017 Julio; I(82).
58. LARSON, Patricia. Satisfacción del paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización. Western Journal of Nursing Research. 1993.
59. Tuya L, Martínez R, Perez A. el coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2009 Abril - Junio; 8(2).
60. Amaya L. Principio de Beneficencia. [Online].; 2021 [citado en 2022 Setiembre 28]. Disponible en: <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>
61. Lavados C. Acta Bioética. El principio de justicia y la salud en chile. 2014 diciembre; 14(2): 206-211
62. Flores Y. Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que labora en el Servicio de emergencia de un hospital Es salud- Lima 2020. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y desastres] Lima: Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://cybertesis.norbetwiener.edu.pe/handle/>

6.1. ANEXOS

6.2. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cómo es la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho? 2. ¿Cómo es la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho. Determinar la relación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p>	<p>Hipótesis General Hi. Existe relación entre los factores satisfacción laboral y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Hipótesis Específica Hi 1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho. Hi 2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p>	<p>Variable 1 Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones físicas y/o materiales ✓ Beneficios laborales y/o remunerativos ✓ Relaciones intrapersonales ✓ Políticas administrativas ✓ Desarrollo personal ✓ Desempeño de tareas ✓ Relación con la autoridad 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación Estudio Cuantitativo, correlacional, de corte transversal, no experimental.</p> <p>Población Muestra Con una población muestra de 30 profesionales en enfermería que laboran en un hospital público de Huacho.</p>

	<p>Determinar la relación entre la dimensión relaciones intrapersonales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Determinar la relación entre la su dimensión políticas administrativas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Determinar la relación entre la su dimensión desarrollo personal y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión desempeño de tareas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p>	<p>Hi 3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones intrapersonales y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Hi 4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Hi 5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión desarrollo personal y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.</p> <p>Hi 6: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de tareas y la calidad del cuidado enfermero del servicio de</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad del cuidado</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad ✓ Explica y facilita ✓ Conforta ✓ Se anticipa ✓ Mantiene relación de confianza ✓ Monitorea y hace seguimiento. 	
--	--	---	---	--

	Determinar la relación entre la dimensión relación con la autoridad y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.	emergencia de un hospital público de Huacho. Hi 7: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad y la calidad del cuidado enfermero del servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.		
--	---	---	--	--

6.3. Instrumento

Anexo A. Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

TEST ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) (62).

Estimado (a) enfermero (a), buenos días, soy la Lic. En Enfermería Flor Merib Sánchez Juipa, de la de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, en este presente cuestionario está dirigido a los enfermeros que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho. Espero que su respuesta sea sincera y veras por tratarse de un estudio de investigación.

DATOS PERSONALES Y LABORALES

✓ ¿Qué edad tienes? (Años)

✓ ¿Qué tiempo lleva laborando en el servicio de emergencia?

Menos de 6 meses.....De 6 meses a más..... Entre 1 y 5 años.....Más de 5 años....

✓ Sexo:

Masculino () Femenino ()

El test tiene como finalidad evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería; el cual es completamente anónimo y confidencial, en el cual solicito participación voluntaria, le recomendamos leer atentamente las preguntas para responder las preguntas marcando la opción seleccionada con una cruz o un círculo. Gracias por su colaboración profesionales.

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

N°	COMENTARIO	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE CUIDADO (58).

Estimado (a) enfermero (a), buenos días, soy la Lic. Flor Merib Sánchez Juipa, de la de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, en este presente cuestionario está dirigido a los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Regional Huacho. Espero que su respuesta sea sincera y veras por tratarse de un estudio de investigación.

MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA QUE CREE CONVENIENTE

DIMENSIONES CARE – Q	Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA				

6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica				

CONFORT

11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera es alegre.				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con usted amablemente.				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				

SE ANTICIPA

20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				

23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
CONFIANZA				
30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				

37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43. La enfermera es calmada.				
44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

6.4. Consentimiento informado

Anexo C: Consentimiento informado para participar en proyecto de investigación

Universidad Privada Norbert Wiener
Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 min. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con el Lic. En Enfermería Flor Merib Sanchez Juipa; investigadora principal, (flor628000@gmail.com) / cel. 956266301.

Título del proyecto: satisfacción laboral y calidad de cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Huacho.

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y calidad de cuidado enfermero

Beneficios por participar: Puede llevar acabo conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o grupal) que le podría ser de profusa utilidad en su acción profesional.

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

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese cuestiones extras a lo largo del desarrollo de este estudio o se avecina de la investigación, puede realizarlas en cualquier instante.

Participación voluntaria:

Su cooperación en este estudio es consumadamente voluntaria y puede retirarse en cualquier instante.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las cuales fueron reveladas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio y que al final acepto participar buenamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante

DNI

firma

Nombres y apellidos de la investigadora

DNI

firma