



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del
profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud
de Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Baltazar Valdez, Anny Lilibeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7790-1972>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 08/11/2022

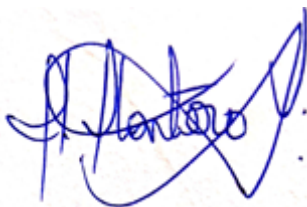
Yo, ANNY LILIBETH BALTAZAR VALDEZ egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024 ”** Asesorado por el docente: Montoro Valdivia, Marcos Antonio DNI 099542548 ORCID N.º0000-0002-6982-7888 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código OID:14912:403331114 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.



Baltazar Valdez Anny Lilibeth
 DNI:46929659



.....
 Montoro Valdivia, Marcos Antonio
 DNI: 099542548

Lima, 08 de noviembre del 2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ Se aplicó filtro sobre una tabla que contiene término que no pueden ser parafraseados porque van a estar presentes siempre</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA

Este trabajo está entregado a mi familia por su incondicional apoyo durante el desarrollo de mi trabajo.

AGRADECIMIENTO

A esta institución y sus docentes, que me permitieron subir un peldaño más en mi carrera profesional, por sus lecciones compartidas, instrucción y paciencia en el progreso de este proyecto.

JURADOS:

Presidente : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Secretario : Mg. Cabrera Espezua, Paola

Vocal : Mg. Quispe Casanova, Alexander Abel

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5

1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21

3.7.1. Técnica	21
3.7.2. Descripción de instrumentos	21
3.7.3. Validación	22
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	24
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	25
4.1. Cronograma de actividades	25
4.2. Presupuesto	26
5. REFERENCIAS	27
ANEXOS	35
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos	37
Anexo 3: Consentimiento informado	41
Anexo 4: Informe de originalidad	42

RESUMEN

Uno de los desafíos a los que se enfrenta la enfermería es mejorar la calidad del cuidado porque es una ciencia humana que se preocupa por el paciente para que se sienta satisfecho, cubriendo todas sus necesidades, por ello esta indagación tiene por **Objetivo:** Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024. **Método y materiales:** enfoque cuantitativo, relacional, observacional y transversal, usando el método hipotético-deductivo. La población objeto de exploración serán unas 80 enfermeras del servicio de Emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima. La encuesta y un cuestionario servirán de técnica e instrumentos. La aplicación de los instrumentos fue hecha por parte de Georgina Uriarte y otros, quienes lo llevaron a cabo a nivel nacional en el año 2023, validando los instrumentos mediante el juicio de expertos con validez de contenido de 99%. Para la confiabilidad, una prueba piloto usando el Alpha de Cronbach arrojó que la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC obtuvo una fiabilidad buena de 0.836 y para evaluar la calidad de atención se emparejó a una fiabilidad AC de 0.862. Asimismo, se efectuarán medidas descriptivas e inferenciales con SPSS versión 20 y para estimar la relación entre variables se empleará el Rho de Spearman.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Calidad de Atención, Enfermería, Emergencias.

ABSTRACT

One of the challenges faced by nursing is to improve the quality of care because it is a human science that cares about the patient so that he/she feels satisfied, covering all his/her needs. Therefore, **The Objective** of this project is: To determine how job satisfaction is related to the quality of care of the nursing professional in the emergency department of an EsSalud Hospital in Lima, 2024. **Method and materials:** quantitative, correlational and non-experimental research, using a hypothetical deductive method. The study population will be 80 professionals from the Emergency Department of an EsSalud Hospital in Lima. The survey and questionnaire were used as technique and instruments. The instruments were applied by Georgina Uriarte et al., who carried them out at national level in 2023, validating the instruments by means of expert judgment with 99% content validity. For reliability, a pilot test with a Cronbach's Alpha test, found that the Job Satisfaction Scale SL-SPC obtained a good level of confidence with a result of 0.836 and to evaluate the quality of care, a good level of confidence was identified with a value of 0.862. Likewise, descriptive and inferential statistics will be performed with SPSS version 20 and to calculate the correlation between variables Spearman's Rho method will be indicated for this statistical task.

Key words: Job Satisfaction, Quality of Care, Nursing, Emergency Department.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El término "calidad de los servicios de enfermería" se describe a los cuidados rápidos, individualizados, humanizados, continuos y eficaces prestados por parte de este personal de conformidad con las normas establecidas de práctica de su profesión competente y responsable con el objetivo de satisfacer tanto a los proveedores de servicios como a los usuarios (1). De esta manera, dado que la enfermería es una ciencia humana y, por lo tanto, se ocupa de satisfacer los deseos y las expectativas de los pacientes y demás, uno de los problemas a los que se enfrenta es la prestación de cuidados de buena calidad (2).

Ahora bien, la sensación de satisfacción de un empleado con la empresa, su función y las tareas que realiza en ella se conoce como satisfacción laboral. Por otro lado, la eficacia de un cuidado o atención sanitaria es crucial para el bienestar del usuario, ya que de esto depende su agrado que demuestre al momento de dejar un establecimiento que ha visitado porque quiere mejorar su salud (3).

En ese sentido, para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad asistencial depende del buen servicio que se le ofrece al paciente o usuario, cuyos resultados deben evidenciar que este ha sido eficiente y eficaz (4). También esta institución afirma que más de 3 millones de personas mueren anualmente como consecuencia de errores médicos, que afectan a alrededor de 1 de cada 10 pacientes, es decir, cuatro de cada cien personas de países de ingresos bajos y medios, fallecen como consecuencia de estos errores (5).

Cabe destacar que la reciente pandemia vivida a nivel mundial ha tenido ligeros cambios en la calidad de atención sanitaria, entre las causas más relevantes de este hecho han sido largos tiempos de espera, los breves periodos de consulta y la ineficacia de algunos medicamentos, Sin embargo, en la actualidad, tanto las instituciones sanitarias públicas como

las privadas están interesadas en evaluar los conocimientos y cuidados de enfermería en elementos relacionados con la calidad asistencial para mejorarla (6).

De tal manera, la atención en tiempos de crisis sanitaria se vio afectada en varias regiones del mundo en continentes africano, asiático y americano, en los cuales hubo registros de más 27.000 contagios con un estimado de 900 descensos en el año 2020. Por ejemplo, en Brasil, que reporto más números de casos en Sudamérica con 10.278 casos hasta los países con menos reportes como Perú y Panamá con 3,465 casos. Este hecho ha logrado que la calidad atención sanitaria haya disminuido en algunas de sus dimensiones (7).

De este modo, según investigaciones sobre la eficacia en el servicio de salud percibida por el personal enfermero en Colombia, el 78% de los pacientes manifestaron un grado alto de satisfacción en cuanto a la atención recibida. En Ecuador, también, según sus estudios, han reportado niveles altos de calidad de atención, pues más del 85% de los usuarios de los servicios de salud de ese país expresaron una satisfacción alta con más del 95% (8).

Por su parte, en Perú según estudios locales, se ha observado una evidente falta de calidad en la atención de los servicios de urgencias. A finales de 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), reveló que el número de reclamaciones en los centros sanitarios aumentó un 50%, señal del descontento de los usuarios con los servicios prestados por algunos centros de salud (9).

De esta forma, debido a que el profesional enfermero forma un aparte importante en los servicios de salud, la satisfacción laboral en este personal es crucial. También está claro que ofrecer un servicio o un bien que vaya más allá de lo que el paciente puede o debe esperar es la base de una buena atención (10).

En este contexto, en el área de urgencias de un Hospital de EsSalud de Lima se ha evidenciado cierta insatisfacción laboral de las enfermeras; esto debido a la sobrecarga de trabajo, lo que les obliga a quedarse fuera de su horario laboral para cumplirlas. Sin embargo,

las horas extras que realizan no son compensadas, lo que ha resultado en una baja calidad de atención al usuario. Por esta razón, se ha propuesto la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud?

¿Cómo se relaciona la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud?

¿Cómo se relaciona la dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud?

¿Cómo se relaciona la dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud?

¿Cómo se relaciona la dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo se relaciona la dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la perspectiva de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión desarrollo personal con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión desempeño de tareas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

Identificar cómo se relaciona la dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este trabajo de investigación ofrece una valiosa contribución al campo de la enfermería, ya que generará nuevos conocimientos sobre la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en el área de emergencia. Los resultados de este estudio proporcionarán información relevante y actualizada que servirá como base para futuras investigaciones y para el desarrollo de estrategias que promuevan la satisfacción laboral y la calidad de la atención en este contexto específico.

Para comprender mejor la satisfacción laboral de las enfermeras, este estudio se fundamentará en la teoría de las necesidades de Maslow, la cual propone una jerarquía de necesidades humanas que motivan el comportamiento. Además, se considerará la teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, que enfatiza la importancia de la compasión, el respeto y la conexión humana en la práctica de la enfermería. La integración de estas dos teorías permitirá un análisis integral de la satisfacción laboral y su impacto en la calidad del cuidado, en línea con las políticas y normativas actuales que promueven la humanización de la atención en salud.

1.4.2. Metodológica

Esta exploración tiene una lumbrera metodológica porque la técnica que se utilizará valdrá de guía para otras indagaciones con similar diseño metodológico y temas relacionados con las variables de esta investigación, y las herramientas que se utilizarán tienen validez y

fiabilidad adecuadas para la pesquisa. Los instrumentos de Georgina Uriarte y otros del 2023 se aplicará a este proyecto.

Por lo tanto, esta información se compilará en dos instrumentos de cuestionario para garantizar la recopilación de datos para este proyecto, permitiendo que los hallazgos del mismo sea la solución a problemas en cuanto al tema de investigación científica referente a la satisfacción del enfermero (a) en su entorno laboral para ofrecer un servicio óptimo al paciente.

1.4.3. Práctica

Este estudio tiene una importante aplicación práctica en el ámbito de la enfermería, ya que se centra en un problema crucial: la satisfacción laboral de las enfermeras y su impacto en la calidad del cuidado que brindan. Las enfermeras son un pilar fundamental en los sistemas de salud, y su bienestar es esencial para garantizar una atención de calidad.

Los resultados de esta investigación permitirán comprender mejor la realidad de la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería y su relación con la calidad del cuidado. Esta información será clave para desarrollar estrategias eficaces que permitan abordar esta problemática a corto y mediano plazo, tanto a nivel individual como colectivo.

Las estrategias que se deriven de este estudio podrían beneficiar a las enfermeras, mejorando su satisfacción laboral y reduciendo el estrés, y a las jefaturas de enfermería, brindándoles herramientas para gestionar el talento humano y promover un clima laboral positivo. En última instancia, los beneficiarios finales serán los usuarios de los servicios de salud, que recibirán una atención de mayor calidad.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La exploración poseerá un lapso de 5 meses, desde agosto hasta diciembre de 2024, durante ese tiempo se concluirá el proceso.

1.5.2. Espacial

La investigación se desarrollará en el servicio de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, departamento de Lima, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población sujeta a exploración estará conformada por una muestra de 87 profesionales del servicio de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Bautista et al. (11) en Filipinas el año 2020, se propusieron como fin “Analizar la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en servicios de emergencia, los factores estresantes que enfrentan y su impacto en la calidad del cuidado y la intención de rotar de puesto”. Metodología: Con un diseño cuantitativo, descriptivo y correlacional, el estudio recopiló datos de 427 enfermeras empleadas en un gran hospital privado de nivel terciario en Metro Manila. Para medir la frecuencia del estrés, se utilizó la Escala de Estrés de Enfermería. Además, se empleó un modelo de ecuaciones estructurales para analizar las relaciones entre las variables. Resultados: Los análisis factoriales exploratorios y confirmatorios identificaron nueve factores de estrés en el entorno laboral de las enfermeras. La carga de trabajo se destacó como el factor estresante más frecuente. Este factor se relacionó negativamente con la satisfacción laboral (60%) y la calidad del cuidado percibida (65%) durante la atención de enfermería ($p < 0.001$). Por otro lado, la carga de trabajo y el conflicto con otras enfermeras se asociaron positivamente con la intención de rotar de puesto o abandonar el trabajo. Conclusión: Se destaca la existencia de una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería en situaciones de emergencia. Es decir, a mayor satisfacción laboral, mejor es la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

Lavoie-Tremblay (12) en Canadá el año 2022, tuvo como fin “Examinar la relación entre la satisfacción laboral, la fatiga crónica y diversas variables relacionadas con el desempeño de las enfermeras que atienden a pacientes con COVID-19, como la calidad del cuidado y la intención de abandonar la organización o la profesión”. Metodología: Con un enfoque cuantitativo y correlacional, el estudio se basó en una encuesta transversal aplicada a

1705 enfermeras y enfermeras auxiliares licenciadas. De ellas, 782 reportaron haber atendido a pacientes con COVID-19. Resultados: Los datos revelaron que las enfermeras que atendían a pacientes con COVID-19 experimentaban Alta fatiga crónica (82%), Mala calidad del cuidado enfermero (86%), Menor satisfacción laboral (92%), Mayor intención de abandonar su organización (83%). Además, el estudio encontró que las enfermeras que se sentían mal preparadas y sobrecargadas de trabajo mostraban una mayor intención de abandonar su puesto en comparación con aquellas que se sentían bien preparadas y con mayor control sobre su trabajo. Conclusión: Se corroboró la influencia de la satisfacción laboral en la calidad del cuidado enfermero ($p < 0.05$) durante la atención a pacientes con COVID-19.

Al Sabei et al. (13) en Omán - Medio Oriente el año 2020, se plantearon el propósito doble de “(a) evaluar los factores que predicen la intención de rotación, el agotamiento y la calidad del cuidado percibido por las enfermeras, y (b) examinar si la satisfacción laboral modera la relación entre el entorno de trabajo y la intención de rotación, así como otras variables”. Metodología: Con un diseño cuantitativo y correlacional, el estudio utilizó una encuesta electrónica para recopilar datos de 207 enfermeras que trabajaban en un hospital público. La encuesta evaluó las percepciones de las enfermeras sobre el entorno de trabajo, el agotamiento, la satisfacción laboral, la intención de rotación y la calidad del cuidado. Resultados: Los datos mostraron que la participación en los asuntos del hospital, la calidad de la atención y la suficiencia de personal predecían el agotamiento y la calidad del cuidado percibido por las enfermeras ($p < 0.001$). El análisis de regresión logística reveló que un entorno de trabajo favorable se asociaba a una menor intención de rotación, pero solo cuando la satisfacción laboral era alta ($p < 0.05$). Además, se encontró una fuerte correlación positiva entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado percibido por las enfermeras ($r = 0.79$; $p = 0.001$). Conclusión: Se confirmó que la satisfacción laboral se relaciona de forma directa y significativa con la calidad del cuidado percibido por las enfermeras.

Uchmanowicz et al. (14) en Polonia el año 2020, se plantearon como objetivo “Evaluar el impacto de la satisfacción laboral y el burnout en la capacidad de cuidado de un grupo de enfermeras”. Metodología: Con un diseño cuantitativo y descriptivo-correlacional, el estudio incluyó a 594 enfermeras de servicios clínicos de emergencia. Para la recolección de datos, se utilizaron tres instrumentos: el Índice de Racionamiento de la Atención de Enfermería de Basilea-R (BERNCA-R) para medir la capacidad de cuidado, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para evaluar el burnout y la Escala de Satisfacción Laboral (JSS) para medir la satisfacción laboral. Resultados: Los datos mostraron puntuaciones medias de 1.72 ± 0.87 para el BERNCA-R, 36.08 ± 21.25 para el MBI y 19.74 ± 5.57 para el JSS. El análisis estadístico reveló una correlación positiva significativa entre el BERNCA-R y el MBI ($p < 0.05$), lo que indica que, a mayor burnout, mayor racionamiento de la atención. Por otro lado, se observó una correlación negativa entre el BERNCA-R y el JSS ($p < 0.05$), lo que significa que, a mayor satisfacción laboral, menor racionamiento de la atención. Los predictores independientes del BERNCA-R fueron el agotamiento emocional (MBI) y la evaluación del impacto de la independencia en la satisfacción laboral ($p < 0.05$). Conclusión: Se corroboró que la satisfacción laboral se correlaciona positivamente con la capacidad de cuidado de las enfermeras.

A Nivel Nacional

Portilla (15), en Arequipa el 2022, ejecutó una indagación con el fin de “Establecer la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Emergencia y su relación con la percepción de la calidad del cuidado por parte de los usuarios”. Metodología: Con un diseño descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, el estudio se realizó durante el año 2021. Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos: uno para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras y otro para medir la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios del servicio. Resultados: Los datos mostraron una alta participación del personal de enfermería (86%). Si bien la satisfacción laboral general se calificó como regular (63.93%),

un porcentaje considerable de las enfermeras reportaron niveles de satisfacción parcial (24.59%) o alta (4.92%). Las dimensiones que obtuvieron mayor satisfacción fueron las relacionadas con los beneficios laborales y el desempeño de funciones. Por otro lado, la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios se distribuyó entre regular (31.0%) y buena (45.24%). Conclusión: Se consumó que no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral de las enfermeras y la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios en el servicio de Emergencia.

Prudencio (16) en Lima el año 2022, se planteó como propósito “Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado enfermero percibido por enfermeros que trabajan en áreas de cuidados críticos y emergencias de un hospital”. Metodología: El estudio, con un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y un diseño no experimental de nivel correlacional, evaluó a 51 enfermeros licenciados. Para recopilar los datos, se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de Opiniones SL-SPC (Palma) para medir la satisfacción laboral y el cuestionario multidimensional de calidad del cuidado de enfermería (Eriksen). Resultados: Los datos revelaron que la gran mayoría de los enfermeros que trabajan en cuidados intensivos (88.2%) se sienten satisfechos con su trabajo y demuestran un alto nivel de calidad en el cuidado de los pacientes (92.2%). Para analizar la relación entre ambas variables, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no se ajustaban a una distribución normal. Conclusión: Se confirmó la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado percibido en enfermeros de cuidados críticos y emergencias.

Rojas (17) en Trujillo el año 2020, se planteó como fin “Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencias de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, en el contexto de la pandemia de COVID-19”. Metodología: Con un diseño descriptivo correlacional y transversal, el estudio incluyó a

35 enfermeras. Para recopilar los datos, se utilizaron dos instrumentos adaptados por Rojas y Lora (2020): la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA y el Cuestionario Multidimensional de Calidad del Cuidado de Enfermería. Resultados: Los datos mostraron que la mayoría de las enfermeras reportaron altos niveles de satisfacción laboral (62.9%) y percibieron que brindaban una alta calidad de cuidado (60.0%). Además, las diferentes dimensiones de la calidad del cuidado, como el arte del cuidado, la calidad técnica, la disponibilidad, la continuidad y el resultado del cuidado, también fueron calificadas como altas (57.1%, 62.9%, 60.0%, 68.6% y 62.9%, respectivamente). El análisis estadístico reveló una relación significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería, tanto a nivel general como en sus diferentes dimensiones. Conclusión: Se evidenció que, en el contexto de la pandemia de COVID-19, las enfermeras del servicio de emergencias de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray que reportaron mayor satisfacción laboral también percibieron que brindaban un cuidado de mayor calidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Satisfacción Laboral

a. Definición de satisfacción laboral

Las especificidades externas de los motivos de las personas son la base de la felicidad en el trabajo. Por consiguiente, para que una organización avance estratégicamente y supere a sus competidores, debe conocer a sus colaboradores y ofrecerles los requisitos necesarios para que desempeñen sus funciones, entre ellos un trato justo, una remuneración acorde con la calidad del trabajo que realizan y unas condiciones laborales ideales (18).

Una forma de caracterizar la actitud de un empleado hacia su propio trabajo es la satisfacción laboral. Los valores y las ideas que el trabajador adquiere a través del empleo refuerzan esta actitud. Tanto los requisitos reales del trabajo como la percepción del empleado

de lo que "debería ser" contribuyen a crear estas actitudes. Por otra parte, las opiniones sobre lo que "debería ser" se ven afectadas negativamente por tres atributos de los empleados: necesidades, valores y cualidades personales. Sin embargo, tres componentes del entorno laboral influyen negativamente en la percepción de lo que "debería ser": en comparación con la sociedad y sus compañeros de trabajo (19).

b. Factores de la satisfacción laboral

Aunque los estudios han mostrado diferentes grados de satisfacción laboral, se han identificado una serie de elementos similares: niveles de estrés; ambigüedad y conflicto de rol; percepciones y contenido del rol; y dedicación organizativa y profesional. Es evidente que la investigación sobre la satisfacción laboral no puede realizarse sobre la profesión enfermera en su conjunto; en cambio, debe considerar una variedad de contextos y entornos organizativos para comprender las dificultades que enfrentan los diferentes grupos de enfermeras (20).

Para los especialistas en enfermería, hay diferentes niveles de agrado en el trabajo. Los indicadores de este hecho son típicos en los centros de atención médica incluyen condiciones de trabajo, relaciones con compañeros de trabajo y líderes, salarios, ascensos, seguridad de empleo, responsabilidad y horas de trabajo. Sin embargo, en el servicio domiciliario, que es un conjunto de actividades destinadas a brindar atención de salud a los pacientes, no hay estos indicadores (21).

Uno de los elementos que influyen en la felicidad laboral es la retribución. Su importancia, sin embargo, puede variar en función de variables ajenas a la empresa y de los rasgos de los trabajadores en el lugar en el que están empleados. Además, el efecto de la retribución en la satisfacción laboral podría depender de la percepción subjetiva que los empleados tengan de su salario (22).

La satisfacción laboral se clasifica en dos categorías:

- **Factores organizacionales**

- ✓ Capacidades organizacionales
- ✓ Inspección
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Entornos laborales
- ✓ Sueldos
- ✓ Estatus
- ✓ Seguridad laboral.

- **Factores psicológicos**

- ✓ Lucros
- ✓ Aprobaciones
- ✓ Adeudos
- ✓ Conmociones positivas
- ✓ Desarrollo personal y laboral
- ✓ Estrés
- ✓ Comunicación (23).

c. Dimensiones de satisfacción laboral

- **Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales**

Se refiere a las instalaciones y comodidades del lugar, como amplitud, distribución adecuada del entorno, disponibilidad de elementos, privacidad y seguridad, que favorecen el rendimiento habitual de los empleados y aumentan su eficacia y eficiencia (24).

- **Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos**

se refiere a la remuneración y los beneficios que reciben los empleados por su trabajo y/o esfuerzo. Son necesarios para que sigan rindiendo porque cubren otras necesidades, como

las fisiológicas y materiales, y también conducen a una satisfacción laboral óptima cuando las mencionadas retribuciones y ascensos se consideran justos cuando se dan en proporción al nivel de rendimiento que ofrecen, por lo tanto, si ocurre lo contrario, éstos serán percibidos negativamente y disminuirán sus resultados de productividad, lo que conducirá a un estado de insatisfacción laboral (25).

- **Dimensión 3: Políticas administrativas**

Se refiere a normas y directrices claras, coherentes y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a cambios futuros. Todas ellas las establece la organización y son esenciales para alcanzar los objetivos, controlar el crecimiento adecuado de las funciones de los empleados, gestionar las relaciones interpersonales a todos los niveles y evitar disgustos y circunstancias desfavorables en un momento dado (26).

- **Dimensión 4: Relaciones sociales**

Se refiere a interrelación entre individuos o miembros de un profesional en alguna disciplina, aquellos con los que se prestan servicios. Estas relaciones se basan en una comunicación clara y eficaz, que inspira apoyo, solidaridad y trabajo en equipo entre colegas con una orientación positiva porque cada miembro sentirá que su esfuerzo y contribución importan al grupo, lo que conduce a un trabajo satisfactorio y productivo debido a la confianza y empatía desarrolladas (27).

- **Dimensión 5: Desarrollo personal**

Habla del potencial y los talentos que tiene cada trabajador, favoreciendo los puestos que permiten utilizarlos y desarrollarlos al máximo, ya que estos puestos reflejan la necesidad de crecer continuamente y convertirse en personas cada vez más capaces para alcanzar los objetivos (28).

- **Dimensión 6: Desempeño de tareas**

El desempeño de las actividades en el trabajo significa demostrar los talentos y destrezas de los trabajadores, los cuales necesitan para su trabajo con el fin de completar las tareas diarias que se establecen. Estas actividades no sólo requieren las habilidades, sino también el elemento de interés, o el deseo y la voluntad de realizarlas, que es esencial para un trabajo productivo (29).

- **Dimensión 7: Relación de autoridad**

Se refiere a la relación laboral actual entre el empleado y su supervisor, que se elige en función del rendimiento del empleado. Si el supervisor trata a sus colaboradores con respeto, les inspira y es visto como un líder por ellos, esta relación se considerará excelente y repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de ambas partes (30).

d. Teoría de Maslow

- **Enfoques de la satisfacción laboral:**

La teoría de las necesidades de Maslow, que se representa como una pirámide de necesidades humanas, se tiene en cuenta al estudiar el agrado de un enfermero(a) en su lugar de trabajo. Esta teoría explica lo que motiva el comportamiento humano para sentirse realizado y afirma que, una vez satisfechas las necesidades más básicas, las personas pasan a desarrollar necesidades y deseos más complejos. Como humanitario, creía que las personas tenían un impulso innato de autorrealización, de ser quienes quieren ser, y que, dadas las condiciones adecuadas, pueden lograr sus objetivos por sí mismas (31).

Para Maslow existen 5 niveles de necesidades conformados en una pirámide:

- ✓ **Necesidades básicas o fisiológicas:** Las cuales son fundamentales para la subsistencia de una persona, incluyendo la alimentación, la hidratación, la respiración, la vestimenta, el sexo, entre otras.

- ✓ **Necesidades de seguridad:** Es necesario fundamentar y mantener un ambiente de reposo y ordenamiento el vivir diario.
- ✓ Además, se requiere una protección en los ingresos financieros, como médica (salud), así como la necesidad de un hogar, entre otros aspectos.
- ✓ **Necesidades sociales:** implica un lugar que pertenece a los sentimientos de manera individual o grupal, como los amigos del trabajo, la pareja, la familia, etc.
- ✓ **Necesidades de estima o reconocimiento:** son exigencias relacionadas con los objetivos financieros, la autoestima, la reputación, la confianza y la independencia personal. Exigencias de autorrealización: relacionadas con el desarrollo y el progreso personal, estas exigencias implican el reconocimiento y la mejora de la propia capacidad para alcanzar el éxito a nivel personal (32).

2.2.2. Segunda variable: Calidad del Cuidado de Enfermería

a. Definición de calidad del cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería es la esencia de la profesión, su razón de ser. Es un concepto complejo que va más allá de la simple atención de las necesidades físicas de un paciente. Implica un proceso interpersonal, holístico y humanizado donde la enfermera interactúa con la persona, familia o comunidad para promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar el bienestar y acompañar en el proceso de morir (33).

El cuidado de enfermería es holístico, ya que considera a la persona en todas sus dimensiones: física, mental, emocional, social y espiritual. Es centrado en la persona, porque reconoce la individualidad y autonomía de cada persona, respetando sus valores, creencias y preferencias. Es dinámico, ya que se adapta a las necesidades cambiantes de la persona a lo largo del tiempo y en diferentes contextos. Es terapéutico, porque utiliza intervenciones basadas en la evidencia científica para promover la salud y el bienestar. Es ético, porque se rige

por principios éticos como el respeto, la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia. Y es comunicativo, toda vez que, la comunicación efectiva es esencial para establecer una relación de confianza y comprender las necesidades de la persona (34).

b. Dimensiones de Calidad del cuidado de enfermería

- **Dimensión 1: Técnica**

La dimensión de calidad técnica se refiere a la cantidad de tiempo que una enfermera dedica a educar a un paciente sobre hechos relacionados con el tratamiento que el paciente desconoce o encuentra confusos, de modo que el paciente pueda recibir los cuidados necesarios para una rápida recuperación (35).

- **Dimensión 1: Interpersonal**

El factor de calidad interpersonal se refiere a prestar al paciente una atención rápida y exacta, asegurándose de que reciba todo el tratamiento necesario con compromiso (36).

- **Dimensión 3: Entorno**

El nivel de asistencia profesional que las enfermeras prestan a los pacientes y sus familias está en correlación con la calidad del entorno. Para que el usuario y su familia se sientan a gusto en la institución médica, las enfermeras deben tomarse el tiempo necesario para hablar con ellos e interesarse por su recuperación (37).

c. Teoría “El Cuidado Humanizado” de Jean Watson

La Teoría de los Cuidados Humanizados de Watson J pone de relieve la necesidad de aplicar sus principios teóricos en numerosos ámbitos, como la enfermería, la administración, los cuidados, la educación, la enseñanza y la investigación. Los cuidados transpersonales son un enfoque distinto de los cuidados humanos que se fundamenta en el compromiso moral de la enfermera de proteger y mejorar la dignidad humana, además de los cuidados humanizados que prestan los profesionales enfermeros en este campo (38).

Con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar su calidad de vida, los cuidados humanizados son la labor que realizan las enfermeras. Como tal, sirve de manual esclarecedor y fuente de apoyo para la práctica, lo que resulta beneficioso para concienciar al paciente sobre los cuidados y establecer relaciones terapéuticas duraderas. Algunos autores coinciden en que, desde un punto de vista ético y filosófico, el arte fundamental de la enfermería es la concepción del cuidado, es decir, el cuidado del acto más básico que un ser humano puede llevar a cabo para llegar a ser adecuadamente esa persona en conexión con otra que se lo pide (39).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi6: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi7: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

A fin de llevar a cabo este estudio se elaboró una hipótesis utilizando el método hipotético-deductivo. En función de los factores asociados al estudio, la hipótesis puede basarse en lo general o en lo específico (40).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación será cuantitativa la cual se recopilará información utilizando instrumentos, recuentos y comprobaciones numerarias. Se procesará y analizará esta información con fines estadísticos y establecer de manera efectiva una asociación entre las variables objeto de estudio (41).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación, de tipo aplicada, se centra en la búsqueda de soluciones a problemas concretos dentro del ámbito de la enfermería. Su objetivo principal es analizar la relación entre diferentes variables, con el fin de identificar estrategias, protocolos o procedimientos que puedan mejorar la práctica y contribuir a la resolución de necesidades reales y tangibles en el cuidado de los pacientes. A diferencia de la investigación básica, que busca generar conocimiento teórico, este estudio se enfoca en la aplicación del conocimiento científico para optimizar las intervenciones de enfermería y promover mejores resultados en salud (42).

3.4. Diseño de la investigación

Este estudio utilizará un diseño no experimental, lo que significa que el investigador observará y analizará las variables tal como se presentan en la realidad, sin intervenir o manipularlas. Se trata de un enfoque observacional que busca describir y comprender las

relaciones entre las variables en su contexto natural. Además, el estudio tendrá un corte transversal, lo que implica que la recolección de datos se realizará en un momento específico en el tiempo. Este tipo de diseño permite obtener una "fotografía" de la situación en un momento dado, lo que facilita la descripción de las variables y el análisis de su asociación en ese punto en el tiempo. Finalmente, se utilizará un enfoque correlacional, que busca determinar el grado de relación entre dos o más variables. Este tipo de análisis permite identificar patrones y asociaciones entre las variables, pero no permite establecer relaciones de causa-efecto (43).

3.5.Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población:

La población estará constituida por todos los profesionales enfermeros del área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, que hacen un total de $M= 110$ unidades de estudio.

3.5.2 Muestra:

Para conseguir una muestra característica de la población total de profesionales enfermeros emergencistas, utilizaremos la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población (110 sujetos)

- Z = valor de la distribución normal para un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$)
- p = proporción esperada de la característica en estudio (se asume 50%, es decir, $p = 0.5$ para maximizar el tamaño de la muestra)
- $q = 1 - p$ (por tanto, $q = 0.5$)
- e = margen de error aceptable (5%, es decir, $e = 0.05$)

Aplicando la fórmula, vamos a obtener una muestra de $m = 87$ unidades o sujetos de estudio que son los profesionales enfermeros emergencistas de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024.

3.5.3 Muestreo:

Se utilizará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple que consiste en seleccionar al azar a los enfermeros que estén disponibles, siempre y cuando cumplan con los siguientes Criterios de Selección:

Criterios de inclusión

- ✓ Profesionales del área de emergencias de un Hospital de EsSalud de Lima.
- ✓ Profesionales que se encuentren de turno continuo.
- ✓ Enfermeros(as) que anhelan notificar en la indagación y rubriquen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- ✓ Enfermeros(as) que no laboren en el área de emergencias de un Hospital de EsSalud de Lima.

- ✓ Enfermeros(as) que no se encuentren de turno continuo.

- ✓ Enfermeros(as) que no anhelan notificar en la exploración y no rubriquen el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
V1: Satisfacción Laboral	La satisfacción de un empleado se refiere al agrado o descontento en el que puede verse influido por varias variables. Estas variables pueden incluir el salario, las relaciones con los empleados y el ambiente del lugar de trabajo (21).	En este estudio, se analizará la satisfacción laboral de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencias del Hospital de EsSalud. Para medir este importante aspecto, se utilizará un cuestionario que permitirá evaluar diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, como el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el desarrollo profesional y la remuneración, entre otros.	Condiciones físicas y/o Materiales. Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad	Ambiente físico laboral Entorno favorable Confort Infraestructura Desempeño de Actividades diaria Incentivos Remuneraciones Sueldos aceptables Expectativas económicas Políticas Administrativas Maltrato de subordinados Explotación y sobrecarga laboral Horarios injustos Falta de reconocimiento Relaciones Sociales Entorno entre compañeros Interrelación con los compañeros Distanciamientos entre trabajadores Solidaridad, empatía Desarrollo Personal Trabajo injusto Desarrollo personal	Categorica Ordinal	Satisfacción baja: 36-48 puntos Satisfacción media: 116-144 puntos Satisfacción alta: 148-180 puntos
V2: Calidad del cuidado de enfermería	Es un constructo complejo que va más allá de la simple atención de las necesidades físicas de un paciente. Implica un proceso interpersonal, holístico y humanizado	En este estudio, se evaluará la calidad de atención que reciben los usuarios en el servicio de emergencias del Hospital de EsSalud. Para medirla, se utilizará un cuestionario	Técnica Interpersonal Entorno	Profesionalismo Seguridad Respeto Empatía Cordialidad Infraestructura Ambiente agradable Calidad en el medio	Ordinal 3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	Calidad baja 16-66 puntos Calidad Media 26-36 puntos Calidad alta 36-46 puntos

donde la enfermera interactúa con la persona, familia o comunidad para promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar el bienestar y acompañar en el proceso de morir (33).

que permitirá a los usuarios expresar sus percepciones y experiencias sobre diferentes aspectos de la atención recibida, como la amabilidad del personal, la comunicación, la eficiencia del servicio, el confort del entorno y la satisfacción general con la atención.

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La técnica será la encuesta para los dos fenómenos a estudiar. Por ello, para conseguir la averiguación necesaria y comprender cómo se investigan las estructuras, esta investigación empleará un cuestionario, garantizando la producción de datos precisos y esclarecedores para el análisis estadístico (44).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Satisfacción laboral

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el Perú en el año 2023, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio. La Escala de Satisfacción en el Trabajo SL-SPC consta de 36 ítems y se divide en siete dimensiones: circunstancias materiales y/o físicas; políticas administrativas; beneficios y/o compensación del trabajo; lazos sociales; desarrollo personal; desempeño de la tarea; y relaciones con la autoridad.

La escala de medición será 1 =Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo; 5 =Totalmente de acuerdo.

La escala de valoración de la Satisfacción será:

- ✓ Alta: 36 puntos
- ✓ Media: 20 puntos
- ✓ Baja: 12 puntos (45).

Instrumento 2: Calidad del cuidado de enfermería

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el año 2023 a nivel del país, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio. El instrumento agrupó 16 ítems en las tres

dimensiones de calidad de la atención: técnico, interpersonal y entorno. La escala de medición será: 3 = Siempre; 2 = A veces; 1= Nunca.

La escala de valoración de la Calidad será:

Baja: 26-16 puntos

Media: 36-26 puntos

Alta: 46-36 puntos (45).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Satisfacción laboral

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el año 2023 a nivel país, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio, quienes asimismo validaron el instrumento mediante el juicio de expertos y el cuestionario consiguió un índice de validez de contenido del 99% (45).

Instrumento 2: Calidad del cuidado de enfermería

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el año 2023 a nivel país, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio, quienes asimismo validaron el instrumento mediante el juicio de expertos, donde el cuestionario consiguió un índice de validez de contenido del 99% (45).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Satisfacción laboral

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el año 2023 a nivel nacional, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio, quienes asimismo confirmaron la confiabilidad, por medio de una prueba piloto utilizando una prueba de Alpha de Cronbach, consiguiendo el valor de 0,836, lo que indicaba un nivel de fiabilidad bueno (45).

Instrumento 2: Calidad del cuidado de enfermería

Esta herramienta asumirá su ejecución sobre la base del estudio de Uriarte y otros, lo cual lo adaptaron y aplicaron de manera satisfactoria en el año 2023 a nivel nacional, de tal manera servirá de apoyo para el uso de este estudio, quienes asimismo confirmaron la confiabilidad, por medio de una prueba piloto utilizando una prueba de Alpha de Cronbach, consiguiendo el valor de 0,862 lo que indicaba un nivel de fiabilidad bueno (45).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El proceso de recolección de datos se iniciará con la gestión de los permisos académicos necesarios en la Universidad, como primer paso para obtener la aprobación del proyecto de investigación. Posteriormente, se solicitará la autorización del director del departamento de enfermería del hospital donde se llevará a cabo el estudio, para acceder a la información y al personal requerido. Una vez obtenidas las autorizaciones, se coordinará con el personal de enfermería la logística para la recolección de datos, incluyendo la definición de un cronograma que facilite la participación de los profesionales y minimice la interrupción de sus labores.

Tras la recolección de datos, se procederá a la codificación y organización de la información en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Se generarán estadísticas descriptivas, como tablas de frecuencia y gráficos, para caracterizar las variables de estudio.

Para el análisis estadístico, se utilizará el programa SPSS versión 20. Se realizarán análisis descriptivos e inferenciales para examinar las variables y determinar la significancia de los resultados, con un nivel de significancia de 0.05. Para evaluar la correlación entre las variables, se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es apropiado para analizar variables que no siguen una distribución normal.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio se compromete a seguir los principios éticos más rigurosos para proteger a las enfermeras participantes. A continuación, se describe cómo se aplicará cada principio:

Autonomía: Se respetará la decisión de cada enfermera de participar o no en el estudio. Se les proporcionará información completa y clara sobre el estudio, y solo aquellas que decidan participar libremente firmarán un consentimiento informado.

No maleficencia: Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por las enfermeras. Los datos recopilados serán utilizados únicamente por el investigador y se tomarán medidas para proteger la identidad de las participantes.

Justicia: Todas las enfermeras que cumplan con los criterios de inclusión tendrán la oportunidad de participar en el estudio. Se tratará a todas las participantes con equidad y respeto, y se protegerá su privacidad durante todo el proceso de investigación.

Beneficencia: Se espera que los resultados del estudio beneficien a las enfermeras al proporcionar información valiosa sobre prácticas que pueden reducir el riesgo de exposición a agentes infecciosos en su entorno laboral. Esto contribuirá a mejorar su seguridad y salud ocupacional.

4.2. Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNITARIO	COSTO
Recursos humanos			
Consultor	1	300.0	300.00
Servicios			
Red global	1	60.0	100.00
Energía eléctrica	1	25.0	100.00
Medios de traslado	1	5.0	200.00
Insumos			
Aparato computacional	1	1800.0	2400.00
Discos extraíbles	1	45.0	45.00
Estilógrafos	4	2.0	20.00
Papeles blancos	100	0.20	50.00
Imprevistos	-	-	200.00
TOTAL			3415.00

5. REFERENCIAS

1. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Revista Cuidarte. [Internet]. 2021; 12(1) 1. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359568729015/html/>
2. Marín M, Álvarez C, Valenzuela J, Dimas C. Calidad percibida de la atención de enfermería en usuarios hospitalizados. Estudio Comparativo. Revista de Técnicas de la Enfermería. [Internet]. 2017; 1 (1): 9-16. Disponible en: https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1.pdf
3. Jhonny A. Satisfacción Laboral en Personal de Salud y calidad de Atención al Usuario Durante COVID-19 en el Hospital Leoncio Prado Huamachuco [Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73996/Aldana_TJNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención. [Internet]. [Consultado 5 dic 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Organización Mundial de la Salud (OMS). Seguridad del paciente. [Internet]. [Consultado 5 dic 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
6. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral. Conecta Libertad. [Internet]. 2019; 3 (1); 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

7. Rojas N. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos Covid-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>
8. Rodríguez R, Arevalo D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2023; 7(1), 5045-5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
9. Chapañan H. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia Covid-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-EsSalud. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8362>
10. Febres J, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rdo. Fac. Medicina. Tararear. [Internet]. 2020; 20 (3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
11. Bautista JR, Lauria PAS, Contreras MCS, Marañón MMG, Villanueva HH, Sumaguingsing RC, et al. Specific stressors relate to nurses' job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. Int J Nurs Pract [Internet]. 2020;26(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/ijn.12774>
12. Lavoie-Tremblay M, Gélinas C, Aubé T, Tchouaket E, Tremblay D, Gagnon M-P, et al. Influence of caring for COVID-19 patients on nurse's turnover, work satisfaction and quality of care. J Nurs Manag [Internet]. 2022;30(1):33-43. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.13462>
13. Al Sabei SD, Labrague LJ, Miner Ross A, Karkada S, Albashayreh A, Al Masroori F, et al. Nursing work environment, turnover intention, job burnout, and quality of care: The

- moderating role of job satisfaction. *J Nurs Scholarsh* [Internet]. 2020;52(1):95–104. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jnu.12528>
14. Uchmanowicz I, Karniej P, Lisiak M, Chudiak A, Lomper K, Wiśnicka A, et al. The relationship between burnout, job satisfaction and the rationing of nursing care—A cross-sectional study. *J Nurs Manag* [Internet]. 2020;28(8):2185–95. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.13135>
 15. Portilla A. Nivel de satisfacción laboral y percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de EsSalud, Arequipa 2021 [Internet]. [Arequipa - Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/15132>
 16. Prudencio C. Satisfacción laboral y calidad de cuidado enfermero en la unidad de cuidados críticos de un hospital público de Lima, 2022 [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7983>
 17. Rojas N. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de emergencia de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. [Trujillo - Perú]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48583>
 18. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2022, vol. 2, no 1, p. 33-39. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
 19. Galindo M, Paragallo G. Calidad de atención de enfermería en usuarios de emergencia del Centro Materno Infantil San Fernando durante la pandemia COVID-19, El Agustino. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad María Auxiliadora, 2023. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1610>

20. Moran J. Calidad de servicio y la atención integral de enfermería en el área de emergencia del Hospital Guayaquil – 2021. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80118>
21. Hoyos W. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Luján, Bagua 2022. [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Politécnica Amazónica. Disponible en: <https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/123>
22. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. [Tesis de posgrado]. Perú: Universidad Norbert Wiener, 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
23. Valle R, Balsanelli A, Taminato M, Saconato H, Gasparino R. The relationship between the authentic leadership of nurses and structural empowerment: a systematic review. *Rev esc enferm USP* [Internet]. 2021; 55: e03667. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019029003667>
24. Gutiérrez A, Olivera E, Bastida E, Castillo M. Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*. [Internet]. 2022; 26 (2), 1-21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357969624001/html/>
25. Díaz C, Barra E. Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*. [Internet]. 2017; 43(1), 75-86. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
26. Duche, A., Gutiérrez, O., y Paredes, F. Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*. [Internet]. 2019; 15(70), 15-24. Disponible

- en: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1099>
27. Solís L, Burgos I. El salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. Podio. [Internet]. 2023; (43), 163-176. Disponible en: <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
28. Cuesta A. Evaluación de la satisfacción laboral. Retos de la Dirección, 2020; 14 (2), 327-353. [Internet]. 2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327&lng=es&tlng=es.
29. Meza E. Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. Comunicación, 8 (2), 148-158. [Internet]. 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es.
30. Muñoz D, Vázquez P, Roque K, Aguilar M, Cajero A, Delgado J et al. Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. Ene. [Internet]. 2022; 16 (2): 1330. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es.
31. Bohórquez E, Pérez M, Caiche W, Benavides A. La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad. [Internet]. 2020; 12(3), 385-390. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
32. Gutiérrez J, Boada M, Quezada M, León Pullaguari, M. Análisis del nivel administrativo y operativo empresarial según el fundamento de Maslow. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2022; 6(6), 5321-5338. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3813

33. Hidalgo Mares B, Altamira Camacho R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? Enferm Actual Costa Rica [Internet]. 2020 [citado el 27 de octubre de 2024];(40). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682021000100017&script=sci_arttext
34. Rodríguez Abrahantes TN, Rodríguez Abrahantes A. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2018 [citado el 27 de octubre de 2024];34(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000300017&script=sci_arttext
35. Hernández E, Medina X. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. [Internet]. 2018 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2020/eim201e.pdf>
36. Padilla M, Troya C, Liliana C, Benavides L. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. Práctica Familiar Rural. [Internet]. 2020 Disponible en: <https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/145/180>
37. Meza E, Sánchez D. Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el profesional de enfermería del servicio de cirugía, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2016. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15408/Meza_BLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020; 9(1): 21-32. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>

39. Caicedo L, Mendoza C, Moreira J, Ramos G. Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. *Salud y Vida* [Internet]. 2023; 7(14): 17-29. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/svv7i14.2511>
40. Bernal C. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Prentice Hall. [Internet]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
41. Herbas B., Rocha E. Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, [Internet]. 2019; (42), 123-160. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es.
42. Mollenhauer K, Moraga E, Bernasconi R. Modelo instrumental para proyectos complejos. *Poliedro Propuesta de Valor Académico. Bitácora Urbano Territorial*, Bogotá, v. 30, n. 2, p. 127-140, Aug. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/748/74862683010/>
43. Pineda F, Téllez C, Gutiérrez R. Metodología Aplicada en la Redacción de Trabajos Monográficos de Tipo Revisión Sistemática. *Higo* [Internet]. 2023; 13(1): 2-19. Disponible en: <https://camjol.info/index.php/elhigo/article/view/16371>
44. Sánchez J, Fernández J. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*. [Internet]. 2021 8(1), 107-121. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107

45. Uriarte G, Ugarte Z, Zevallos M. Satisfacción laboral de la enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023. [Tesis de posgrado]. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8067/TESIS-URIARTE-UGARTE-ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia? ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024.</p> <p>Objetivos específicos Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva en el área de emergencia. Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia. Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia. Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia. Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia. Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión política administrativas con la calidad del cuidado desde la</p>	<p>V1: Satisfacción Laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Condiciones físicas y/o Materiales.</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p> <p>V2: Calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>Método de investigación Hipotético deductivo Enfoque será cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, Corte transversal Correlacional</p> <p>Población y muestra La muestra objeto de estudio serán 87 profesionales del servicio de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima.</p> <p>Técnica e Instrumentos: Encuesta/cuestionario</p>

sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia?

atención del profesional de enfermería en el área de emergencia. Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Identificar cómo se relaciona la satisfacción laboral en su dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi6: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión desempeño de tareas con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

Hi7: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión relación de autoridad con la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia.

DIMENSIONES:

Técnica

Interpersonal

Entorno

Anexo 2.**6.2. Instrumentos****CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL****I. Presentación:**

Estimados participantes el siguiente cuestionario es anónimo, lo cual garantizará su confiabilidad de sus respuestas brindadas, por lo que se les pide por favor puedan responder las siguientes preguntas con honestidad, responsabilidad y su mayor colaboración.

II. Instrucciones:

Responda a las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad, marcando con una x la respuesta que considere más útil. Agradezco de antemano su ayuda y prometo mantener su anonimato. Lee detenidamente las preguntas y marca con un aspa (x) o con un circulo (0) la respuesta correcta según su criterio.

III. Datos Generales:

Edad: 20 – 30 () 30 – 40 () 40 a más ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado ()

Tiempo de servicio:

a) Menor de 1 año () b) De 1 a 10 años ()

c) De 11 a 20 años () d) de 21 a 30 años ()

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=Indeciso

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo.

Ítems	Valoración				
	1	2	3	4	5
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 comfortable					
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					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

I. Presentación:

Estimados participantes el siguiente cuestionario es anónimo, lo cual garantizará su confiabilidad de sus respuestas brindadas, por lo que se les pide por favor puedan responder las siguientes preguntas con honestidad, responsabilidad y su mayor colaboración.

II. Instrucciones:

Responda a las siguientes preguntas con sinceridad y objetividad, marcando con una x la respuesta que considere más útil. Agradezco de antemano su ayuda y prometo mantener su anonimato. Lee detenidamente las preguntas y marca con un aspa (x) o con un circulo (0) la respuesta correcta según su criterio.

III. Datos Generales:

Edad: 20 – 30 () 30 – 40 () 40 a más ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente () Divorciado ()

Tiempo de servicio:

a) Menor de 1 año () b) De 1 a 10 años ()

c) De 11 a 20 años () d) de 21 a 30 años ()

3=Siempre

2=A veces

1=Nunca

DIMENSIONES / ITEMS	VALORACIÓN		
	3	2	1
DIMENSIÓN TÉCNICA			
1. ¿Dedica usted un tiempo específico al tratamiento de cada paciente?			
2. ¿Explica al paciente de manera sencilla términos médicos?			
3. ¿Cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones?			
4. ¿Controla sus funciones vitales antes, durante y después del tratamiento (saturación de oxígeno ,presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardiaca)?			
5. ¿Vigila usted al paciente respecto al tratamiento sobre signos y síntomas secundarias?			

6. ¿Demuestra usted seguridad y profesionalismo en sus procedimientos frente a los pacientes?			
DIMENSIÓN INTERPERSONAL	3	2	1
7. ¿Hace usted su presentación formal ante el paciente?			
8. ¿Identificar al paciente por su nombre?			
9. ¿Trata con cordialidad al paciente?			
10. ¿Transmite confianza y resuelve las dudas del paciente?			
11. ¿Da recomendaciones al paciente en la realización de su tratamiento?			
12. ¿Brinda consejería respecto a estado de salud del paciente?			
DIMENSIÓN ENTORNO	3	2	1
13. ¿Brinda la atención al paciente en un ambiente tranquilo?			
14. ¿Brinda la atención al paciente en un ambiente limpio?			
15. ¿Brinda la atención al paciente en un ambiente privado?			
16. ¿Brinda la atención al paciente en un ambiente ventilado?			

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Baltazar Valdez, Anny Lilibeth
 Título : “Satisfacción laboral y la calidad del cuidado desde la perspectiva del profesional de enfermería en el área de emergencia de un hospital de EsSalud de Lima, 2024”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Satisfacción laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Baltazar Valdez, Anny Lilibeth**. El propósito es: “Determinar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia de un Hospital de EsSalud de Lima, 2024”.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

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

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Baltazar Valdez, Anny Lilibeth** al 000000000 y/o ante la presidencia del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigadora

Nombre:

DNI:

Participante

Nombres:

DNI:

Anexo 4. Informe de originalidad

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	uwiener on 2024-05-23 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-02-03 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-10-21 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-03-29 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%