

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**



**TESIS**

Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL “ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL:  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIA Y  
DESASTRES CON MENCIÓN EN CUIDADOS HOSPITALARIOS”

**Investigadoras:**

Lic. Enf. Cabrejos Luna, Anguel Virginia.

Lic. Enf. Montenegro Montenegro, Jahira Anali.

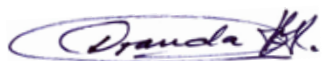
**Asesora:**

Mg. Pais Lescano, Doris Libertad

Lambayeque; Perú

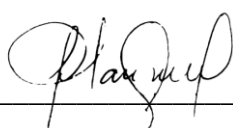
2022

## TESIS APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO



---

Dra. Aranda Moreno Lucía  
Presidenta del jurado



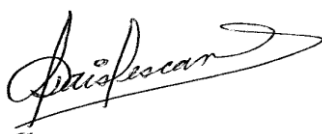
---

Dra. Díaz Olano Clarivel de Fátima  
Secretaria del jurado



---

Esp. Larios Ayala Rosa Augusta del Carmen  
Vocal del jurado



---

Mg. País Lescano Doris Libertad  
Asesora

## **CONSTANCIA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, DORIS LIBERTAD PAIS LESCANO, con número de ORCID 0000\_0001\_7615\_6536, Docente asesor de Tesis presentada por las Licenciadas en Enfermería: Cabrejos Luna Anguel Virginia y Montenegro Montenegro Jahira Anali, titulada “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 MINSA, CHICLAYO 2021”

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada uno de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 09 de Setiembre de 2022





***DORIS LIBERTAD PAIS LESCANO***

DNI 16550992

**ASESOR**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

III

	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE ENFERMERÍA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	
---	--	---



## ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 017 -2022-UI-FE



Siendo las 5:00 pm del día jueves 15 de Setiembre del 2022, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/pty-fdyo-jnj?hs=224>, los miembros de jurado evaluador de la tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 MINSA, CHICLAYO 2021" designados por Resolución N° 065-2019-UI-FE de fecha 16 de octubre del 2019 con la finalidad de Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

Dra. Lucia Aranda Moreno	Presidente
Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano	Secretaria
Mg. Rosa Augusta del Carmen Larios Ayala	Vocal
Dra. Doris Libertad Pais Lescano	Asesora

El acto de sustentación fue autorizado por **RESOLUCIÓN N° 264-V-2022-D-FE** de fecha 15 de Setiembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por los **Lic. Enf. Cabrejos Luna Anguel Virginia y Lic. Enf. Montenegro Montenegro Jahira Anali** y tuvo una duración de (75') minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de (17) **DIECISIETE, BUENO**.

Por lo que queda(n) APTA (s) para obtener el Título de Segunda Especialidad "Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios", de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Enfermería y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las.6.15 pm, se dio por concluido el presente acto académico, con la firma de los miembros del jurado.

.....  
Dra. Lucia Aranda Moreno  
Presidente

.....  
Dra. Clarivel de Fátima Díaz Olano  
Secretaria

.....  
Mg. Rosa A. del Carmen Larios Ayala  
Vocal

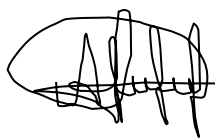
.....  
Dra. Doris Libertad Pais Lescano  
Asesor

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

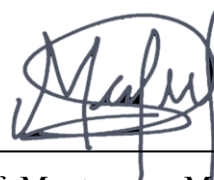
IV

Cabrejos Luna Anguel Virginia, Montenegro Montenegro Jahira Anali investigadoras principales y Mg. Pais Lescano Doris Libertad asesora del proyecto de investigación “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital II-2 Minsa, Chiclayo 2021”, exponemos bajo juramento que el presente proyecto no ha incurrido en plagio, ni comprende información falsa. En el supuesto de demostrarse lo opuesto aceptamos con responsabilidad la invalidación de este informe, y el procedimiento administrativo que podría acarrear; el cual presidiría a la rescisión del grado otorgado como efecto del mismo.

Lambayeque, diciembre 2021.



Lic. Enf. Cabrejos Luna Anguel Virginia  
DNI: 71775790



Lic. Enf. Montenegro Montenegro Jahira  
DNI: 72324786



Mg. Pais Lescano Doris Libertad.  
DNI: 16550992

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser quien me presta vida; a mis padres Marco Cabrejos Díaz y Angélica Luna Farías, quienes me apoyaron brindándome sus consejos y amor en este arduo camino para lograr una de mis metas planteadas que es el desarrollo de mi profesión, incentivándome a superar las adversidades que se pudieran presentar en el camino.

Lic. Enf. Anguel Virginia Cabrejos Luna

A Dios, quien me ha permitido llegar hasta donde estoy, brindándome fuerzas para continuar.

A mis padres Carlos Montenegro Dávila y Rosa Montenegro Sánchez, que son mi guía y soporte en todo momento, acompañándome y tendiéndome la mano cada vez que lo necesite; para así cristalizar uno a uno mis proyectos en el ámbito profesional.

Lic. Enf. Jahira Anali Montenegro Montenegro

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a la docente Mg. Nora Elisa Sánchez de García, quien fue nuestra guía en el proceso estructural de la investigación, brindándonos su apoyo y conocimiento en cada etapa; como también a nuestra asesora Mg. Doris Libertad Pais Lescano, por brindarnos su amplio entendimiento orientándonos en la línea de investigación adquirida.

Así mismo a todos los licenciados en enfermería quienes tuvieron una importante participación brindándonos su valioso tiempo y de esta manera culminar exitosamente el presente trabajo de investigación.

Por último y más importante a nuestro meritorio jurado por sus valiosos aportes para el mejoramiento de esta investigación.

Las autoras

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento .....	7
Índice .....	8
Resumen .....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Capítulo I: Diseño Teórico .....	15
Capítulo II: Diseño Metodológico .....	33
Capítulo III: Resultados.....	37
Capítulo IV: Discusión .....	42
Conclusiones.....	50
Recomendaciones .....	52
Referencias Bibliográficas.....	53
Anexos .....	61



## TABLA DE FIGURAS

Figura N° 1 .....	37
Figura N° 2 .....	38
Figura N° 3 .....	38
Figura N° 4 .....	39
Figura N° 5 .....	39
Figura N° 6 .....	40
Figura N° 7 .....	40
Figura N° 8 .....	41

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un establecimiento de Salud II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Método:** Fue de tipo cuantitativa, diseño descriptivo transversal simple no experimental; con 41 profesionales de Enfermería de población, teniendo en cuenta el criterio de inclusión a aquellos profesionales de enfermería de ambos sexos que trabajan en el Servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA – Chiclayo. Se usó la encuesta como técnica y un cuestionario tipo Likert como instrumento, que ha sido previamente validado con éxito, con una confiabilidad de 0.858 según la técnica Alfa de Crombrach; además se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 20 y Microsoft Excel 2013.

**Resultados:** Se obtuvo que el 50% de enfermeras/os están satisfechos, un 40.5% medianamente satisfechos y un 7.1% de profesionales insatisfechos; con respecto a las dimensiones de satisfacción fueron: Trabajo actual 66.7 % satisfechos; Trabajo en general 57.1% medianamente satisfechos; Interacción con el jefe inmediato 59.5% satisfechos; Oportunidades de progreso 71.4% satisfechos; Remuneración e incentivos se obtuvo 52.4% medianamente satisfechos; Interrelación con los compañeros de trabajo 76.2% satisfechos; y Ambiente de trabajo 52.4% satisfechos.

**Conclusión:** El profesional de enfermería del servicio de emergencia en estudio se encuentra satisfecho con su situación laboral; así mismo, es necesario la intervención oportuna de sus diferentes dimensiones sobre todo en las que los porcentajes son medianamente favorables como el trabajo en general y remuneraciones e incentivos, los cuales tienen repercusiones directas en la motivación, desempeño, identidad y productividad de los profesionales.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral (D007588); Enfermería (Q000451); Emergencia (D004632).

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of job satisfaction of the nursing professional in the emergency service of a Health II-2 MINSA establishment, Chiclayo 2021.

**Method:** It was quantitative, simple non-experimental cross-sectional descriptive design; with 41 Nursing professionals from the population, taking into account the inclusion criteria of those nursing professionals of both sexes who work in the Emergency Service of a Hospital II-2 MINSA - Chiclayo. The survey was used as a technique and a Likert questionnaire as an instrument, which has been previously successfully validated, with a reliability of 0.858 according to Crombrach's Alpha technique; in addition, the IBM SPSS Statistics 20 program and Microsoft Excel 2013 were used.

**Results:** It was found that 50% of nurses are satisfied, 40.5% moderately satisfied and 7.1% of professionals dissatisfied; Regarding the dimensions of satisfaction, they were: Current job 66.7% satisfied; Work in general 57.1% moderately satisfied; Interaction with the immediate boss 59.5% satisfied; Opportunities for progress 71.4% satisfied; Remuneration and incentives, 52.4% were moderately satisfied; Interrelation with co-workers 76.2% satisfied; and Work environment 52.4% satisfied.

**Conclusion:** The nursing professional of the emergency service under study is satisfied with his work situation; Likewise, the timely intervention of its different dimensions is necessary, especially in those in which the percentages are moderately favorable, such as work in general and remuneration and incentives, which have direct repercussions on the motivation, performance, identity and productivity of professionals.

**Keywords:** Job Satisfaction (D007588); Nursing (Q000451), Emergency (D004632).

## INTRODUCCIÓN

Desde el principio de los tiempos, por su misma índole, el ser humano depende de la satisfacción de sus necesidades para la preservación de su equilibrio emocional, físico, mental y social; permitiéndole sobrevivir y desenvolverse completa y suficientemente en su entorno. Aunque cada hombre sea diferente a otro, es indiscutible que todos tienen necesidades, las cuales pueden ser comunes, variando sólo el modo de satisfacción de estas y su reacción ante la privación de alguna de ellas; sin embargo, es importante reconocer que para suplir estas necesidades humanas, es imprescindible que vayan de la mano con la satisfacción y bienestar personal <sup>(1, 2)</sup>.

Por otro lado, la satisfacción laboral, actualmente, es un asunto de gran relevancia en la psicología del trabajo y las instituciones. Con respecto a las organizaciones esta definición se analiza como una constante que tiene un impacto en los nexos entre individuos y la institución, debido a esta interrelación es preciso brindar atención a ambas disposiciones. Es decir, los sujetos requieren a las organizaciones como medio imprescindible para conseguir sus objetivos y a la vez estas entidades requieren de las personas para conseguir sus propósitos como organización <sup>(3)</sup>.

En Europa, exactamente en España, se considera que la deficiencia del estímulo profesional, la remuneración debajo de lo esperado, la carencia de capacitación y la libertad profesional son algunas de las causas que producen menor satisfacción. En Latinoamérica, se han ejecutado investigaciones en Venezuela, México, Brasil, Chile, cuyos aciertos coinciden, que a su vez guardan semejanza a los encontrados en Europa y Norteamérica. Entre los hallazgos demostrados en estos lugares, los profesionales de enfermería en América Latina indican que su descontento se vincula con situaciones laborales realizadas que no tienen conexión alguna con el cuidado enfermero en sus diferentes dimensiones, la falta de reconocimiento en el quehacer diario y disparidad presente en lo concerniente al trabajo en el ámbito privado y público correspondiente a los factores citados <sup>(3)</sup>.

En los antecedentes hallados tanto a nivel internacional como nacional, se puede notar una inclinación hacia la insatisfacción o satisfacción laboral baja. En la pluralidad de sucesos, el bajo puntaje obtenido en el escalafón de evaluación de la satisfacción en organizaciones de salud se deben al incremento en la carga laboral, la cifra deficiente de personal en contraste con la demanda, la privación de suministro, el bajo sueldo, el descontento en sus labores; son parte crucial que interviene considerablemente en la satisfacción laboral de los enfermeros (as) <sup>(4)</sup>.

Se debe tener en cuenta que un hospital es uno de los ambientes de trabajo más abrumadores, el profesional de enfermería enfrenta el estrés en condiciones de vida o muerte, con exceso de trabajo, lo cual implica valioso esmero físico y mental. Actualmente, los recientes registros, con aplicaciones informáticas y otros descubrimientos de este carácter resultan estresantes, creando vacilación sobre la enseñanza personal y profesional para laborar con ellas, asuntos de adecuación, aumento en la carga de trabajo, mayor inspección en el trabajo ejecutado; alcanzando a sentir el profesional, en ciertos casos, la sensación de insatisfacción en su actividad laboral <sup>(5)</sup>.

De la situación descrita no son ajenos los Licenciados de enfermería del área de Emergencia, ellos dirigen los procedimientos del cuidado de las personas y esto se ha visto respaldado por la reorganización de las áreas acorde con la diversidad, los requisitos tecnológicos, el procedimiento de recepción del paciente, la expedición de materiales, la evaluación institucional para la formación del profesional, y la grieta desfavorable que existe ha generado que en el área de emergencia se efectúen modificaciones continuas. Por ello se está teniendo dificultades administrativas influyentes en el cuidado hospitalario, en el trabajo profesional de enfermería para interceder entre los menesteres de la persona y la política de la institución <sup>(6)</sup>.

El Hospital nivel II-2 MINSA, sede del presente estudio, brinda servicios integrales de salud personal y en conjunto, en el desarrollo de la salud o enfermedad de la comunidad de la macro Región Nor Oriente del Perú, contando con un equipo multidisciplinario calificado y competente, así como con diversos servicios entre ellos el servicio de emergencia, el cual es un lugar que tiene la mayor recurrencia de pacientes que requieren atención.

Las autoras durante sus experiencias prácticas, observaron que el personal de enfermería continuamente está desafiando los factores que se presentan durante el camino como escases de personal, relaciones interpersonales quebrantadas, trámites administrativos, ambientes reducidos donde ejecutan sus labores, viéndose reflejado en la insatisfacción en sus ambiente laboral usualmente escuchando decir *“quiero que termine el turno, ya estoy cansada”, “tengo muchos pacientes y siento que no los atiende bien lo que me frustra”, “no hay casi material para dar la atención, uno tiene que estar ingeniándose para cómo atenderlos”, “tengo muchos documentos que aún me faltan llenar”, “tal colega no trabaja bien”, “no me alcanza el sueldo”*, entre otras.

Por lo tanto, se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un

Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021?, motivo por el cual el presente trabajo se justifica en la relevancia de la evaluación de la satisfacción del profesional de enfermería ya que representa al mayor porcentaje de recurso humano, siendo este un factor esencial para el desarrollo de la institución tanto en su organización, clima y cultura laboral, ya que irán encaminados a la mejora del cuidado y trato del paciente.

Se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

Los objetivos específicos fueron: Delimitar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión trabajo actual, Describir el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión trabajo en general, Señalar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión interacción con su jefe inmediato, Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión oportunidades de progreso, Definir el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión remuneraciones e incentivos, Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo, Establecer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión ambiente de trabajo; en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

El presente informe de investigación está constituido por cuatro capítulos: el primero se describen el diseño teórico en el que se sustenta dicho informe, en el segundo capítulo el diseño metodológico que se utilizó para efectuar dicha investigación como el tipo y diseño, la población, muestra, la técnica e instrumento de recopilación de datos así como los principios éticos; el tercer capítulo se describen los resultados mediante figuras, siendo la discusión el ultimo capitulo donde se encuentra el análisis, las conclusiones y recomendaciones establecidas por las autoras.

# CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

## 1.1. Antecedentes de la investigación

### Internacionales

- Galián I et al <sup>(7)</sup>, en su investigación titulada “Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia”, 2018; la que tuvo como objetivo establecer la prevalencia de riesgo al que se expone el profesional de enfermería, así como auxiliares, a comportamientos violentos de magnitud baja por parte de los pacientes y verificar si existe relación entre esta exposición y el nivel de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron: La incidencia de profesionales de enfermería que, al menos anualmente, informaron haber sido víctimas de alguna manifestación de violencia fue mayor en el caso de la violencia no física (71%) que de la física (19.9%). La satisfacción externa media fue 30.1 (DT=6.9), siendo el factor compañeros de trabajo el que obtuvo más profesionales satisfechos (68.2%) a diferencia de la forma en que la organización está administrada, factor con un porcentaje mayor de insatisfechos (28.8%). La satisfacción interna fue menor (M=25,5 y DT= 7,2), el aspecto con mayor porcentaje de satisfechos fue la variedad de tareas que realiza en el trabajo (51,7%) y el factor con mayor cantidad de insatisfechos fue la posibilidad de promoción (22.4%). Se logró observar que tanto la satisfacción externa como interna, es asociada de manera inversa con la exposición a violencia física y no física: un mayor riesgo de exposición a violencia disminuyó la satisfacción de los profesionales. Concluyendo de esta manera, que las puntuaciones de satisfacción laboral en el profesional de enfermería fueron bajas. La exposición a violencia laboral es uno de los aspectos que podría afectar la satisfacción, por tal motivo reducir el riesgo de exposición a violencia laboral podría incrementar la satisfacción laboral, lo que potencialmente probablemente resultaría en una atención mejor al paciente.
- Tapia H et al <sup>(8)</sup>, en su investigación titulada “Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS”, 2018; la cual tuvo como objetivo identificar los grados de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de oncología, encontraron los siguientes resultados: El

nivel de satisfacción laboral sobre causas externas fue un promedio de 37.3 (66.6%) según EGSL; los profesionales de enfermería perciben indiferencia y están ligeramente satisfechas. El nivel de satisfacción laboral sobre causas internas fue una media de 32.5 (66.3%); los profesionales de enfermería perciben indiferencia. El nivel de satisfacción laboral general del profesional de enfermería fue una media de 69.8 (66.4%); se encuentran en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.

- Carrillo C et al <sup>(9)</sup>, en su estudio titulado “La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia”, 2015; cuyo objetivo fue Analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. Participaron un 90.58%, y los resultados de la investigación manifiestan una satisfacción general media (M=72.12; D7=13,97), el "horario de trabajo" y los "compañeros de trabajo" son dimensiones mejor evaluadas; concluyendo que esta investigación mostró un alto nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia. Sin embargo, la exploración de aspectos laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los administradores de las instituciones de salud.
- Pablos M, Cubo S <sup>(10)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz”, 2015; cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del área asistencial, que labora en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz; delimitar si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias y reconocer las variables que repercuten en dicha satisfacción laboral. Los resultados hallados son: La tasa de respuesta asciende al 34.7%. El perfil de los profesionales es en su mayoría femenino (83.3%), con una condición de trabajo fijo (78.9%) y con experiencia profesional de más de 10 años (77.5%). No se halló desigualdad significativa en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. Concluyendo que los resultados que se obtuvieron al aplicar la encuesta han contribuido a identificar con qué factores, de la Percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechos los profesionales de enfermería. La mayor puntuación corresponde al desarrollo de sus competencias estando "de acuerdo" (67.2%). Como conclusión determinaron a nivel general el nivel de satisfacción laboral manifestado por el grupo de profesionales de enfermería incluidos en la



investigación es medio alto, esto concuerda con otros estudios realizados y con características similares.

### **Nacionales**

- Berrocal S, Berrocal A <sup>(11)</sup>, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020”, 2021; dicho objetivo fue establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020. Se obtuvo como resultados que, el 50% de profesionales posee un adecuado desempeño laboral, un 53% de los encuestados manifiesta que tiene una satisfacción laboral alta; del mismo modo en el aspecto compromiso de trabajo el 50% expresa un nivel elevado de satisfacción, en la dimensión condiciones favorables el 45% indica tener un nivel alto y el aspecto sistemas de recompensa de trabajos el 48% presenta un nivel medio. De la misma manera en la dimensión de desempeño laboral eficacia, eficiencia y efectividad se estiman óptimos resultados. Por último, concluyó que hay una directa y significativa relación entre la satisfacción y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.
- Orosco R <sup>(12)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019”, 2020; estableció en su objetivo Delimitar el grado de Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Fortaleza, Ate. Entre sus resultados obtuvo que, el nivel de satisfacción laboral, en un 6% es bajo, en un 74% es medio y en un 20% es alto. Con respecto a los aspectos: Condiciones Físicas y/o Materiales el 57% consiguió un nivel bajo, Beneficios Laborales y/o Remunerativos el 59% obtuvo un nivel bajo, Políticas Administrativas el 85% adquirió un nivel medio, Relaciones Sociales el 55% mostró un nivel medio, Desarrollo Personal el 59% logró un nivel alto; Desarrollo de tareas el 81% presentó un nivel alto; y Relación con la autoridad el 50% obtuvo un nivel alto. Concluyendo finalmente, que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 es medio o regular.
- Cieza M <sup>(13)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador - noviembre 2017”, 2019, que tuvo como objetivo definir el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados

Intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2017. Cuyos resultados fueron que, la satisfacción del profesional de enfermería fue de nivel medio en los siguientes aspectos: condiciones físicas y/o materiales 85.7%; beneficios laborales y/o remunerativos 71.4%; políticas administrativas 62.9%; relaciones sociales 68.6%; desarrollo personal 54.3%; desempeño de tareas 57.1% y relación con la autoridad 82.9%. Finalmente concluyó que, la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima 2017 fue de nivel medio de forma general en sus diferentes dimensiones.

- Ore E, Soto C <sup>(14)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018”, 2019; que estableció como objetivo, delimitar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones laborales del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin 2018. Se obtuvieron los siguientes resultados, en cuanto a la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería, el 68.3% presentaron un nivel medio, el 28.3% alto y un 3.3% bajo. Asimismo, en las dimensiones hallaron que en su mayoría presentan una Satisfacción laboral media; cuyos valores oscilan entre el 56.7% al 46.7%, seguido de una alta satisfacción y, por último, un nivel de satisfacción bajo. Exceptuando la dimensión Desarrollo personal, en la cual el 91.7% presentó un nivel bajo de satisfacción, seguido de medio y alto; y finalmente, en la dimensión Beneficios sociales, el 66.7% presentó un alto nivel de satisfacción, seguido de medio y bajo. Últimamente, con respecto a las condiciones de trabajo, se halló que el 68.3% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 28.3% bueno y el 3.3% malo. Concluyendo que existe relación, entre el nivel de Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo que experimenta el profesional de enfermería.
- Carbajal K <sup>(15)</sup>, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico”, 2019; incluyó como objetivo el investigar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en centro quirúrgico. Obtuvo como resultados que, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería es medio en un 100%. Dentro de los aspectos evaluados se consideró: Trabajo en equipo, condiciones físicas del ambiente laboral y el vínculo social, que obtuvo un grado de satisfacción media con un 75%; los aspectos políticos administrativos y desarrollo personal revelaron un grado de

satisfacción media en el 62.5%; y en lo concerniente a los aspectos de beneficios y remuneraciones se obtuvo satisfacción baja con 62.5%. Finalmente concluyó que, los profesionales de enfermería tienen un grado de satisfacción laboral medio.

- Marcelo M <sup>(16)</sup>, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú-corea Santa Rosa II - Piura, en abril 2018; cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral de los enfermeros en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II – Piura, entre sus resultados encontró que, el grado de satisfacción laboral en los enfermeros fue bajo (88.1%). Acerca de la dimensión: Condiciones físicas y/o confort tuvo una satisfacción baja (92.9%), en la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría fue considerada como baja (92.9%), en la dimensión: Relaciones interpersonales (71.4%) mostró una satisfacción media, con respecto a la dimensión: Políticas administrativas se evidenció una satisfacción baja (100%), la dimensión: Desarrollo personal se calificó como alta (100%), la dimensión: Desempeño de tareas fue determinada como satisfacción media (52.4%), y en la dimensión: Relación con la autoridad se obtuvo como resultado una satisfacción baja (63.0%). Finalmente concluyó que, el nivel de satisfacción laboral es baja (88.1%). Cuyo resultado produce mucha preocupación, dado que puede ser un indicador de que los enfermeros laboran sin estímulo satisfactorio y realizan sus funciones de manera rutinaria.
- Núñez D <sup>(17)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018”, se propuso el objetivo de delimitar el grado de satisfacción laboral de los enfermeros en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, entre sus resultados encontró que, el 14,3% de enfermeros/a se sienten insatisfechos, el 71,4% se sienten poco satisfechos, finalmente se concluyó que, el 14,3% de la muestra consideran estar satisfechos laboralmente.
- Quito E <sup>(18)</sup>, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017”; en su objetivo estableció determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz. Encontró entre sus resultados que, el 65,6% de profesionales presentan satisfacción y el 34,4% indican tener insatisfacción laboral.

Para concluir finalmente que existe una significativa relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Hospital Víctor Ramos Guardia.

- Delgado S <sup>(19)</sup>, en su investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016”; que tuvo por objetivo establecer el grado de satisfacción laboral de los enfermeros en el servicio de centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016; se obtuvo como resultado que del 100 %, el 69% refieren que su satisfacción laboral es media, un 17% baja y el 14% alta; con respecto al factor de condiciones físicas y/o confort 69% es media, 17% baja y 14% alta; en el factor de beneficios laborales y remunerativos 74% expresan que es media, 14% alta y 11% baja, en el factor políticas administrativas 69% es media, 17% baja y 14% alta; en el factor relaciones interpersonales 60% expresan que es media, 20% baja y 20% alta; en el factor desarrollo personal 77% manifiestan que es media, 14% alta y 9% baja; con respecto al factor desempeño de tareas 75% muestran que es media; 14% baja, 11% alta y finalmente el factor relación con la autoridad el 80% expresan que es media, el 14% baja y un 6% alta.
- Gonzáles M <sup>(20)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa - 2015”, cuyo objetivo fue identificar la satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa; se obtuvo como resultado que los enfermeros en un 60% poseen una satisfacción laboral media, encontrándose como dimensiones que obtuvieron un mayor porcentaje: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en sí; el 50% de los enfermeros poseen una satisfacción laboral baja, con respecto a la dimensión sistema de recompensas justas, seguido de la dimensión colegas que brinden su apoyo con la supervisión; para la dimensión condiciones favorables de trabajo, el 23.33% de enfermeros estima una alta satisfacción laboral.

## **Locales**

- Oblitas M <sup>(21)</sup>, en su estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo”, 2019; que se planteó como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la Satisfacción del profesional de enfermería de Emergencia del Hospital Regional

Lambayeque- Chiclayo; obteniendo como resultados que el 66,7% de enfermeros nota un clima laboral promedio, un 21.4 distingue un clima laboral saludable, y el 11.9% sobrante estima un clima laboral desfavorable en el servicio; en cuanto a la satisfacción laboral el 66.7% muestra un nivel de satisfacción moderado, el 28.6% un nivel de satisfacción alto y el 4.8% sobrante un nivel de satisfacción laboral bajo.

- Huamán L <sup>(22)</sup> , en su estudio titulado “Relación entre satisfacción laboral y estilos de liderazgo en enfermeras que laboran en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque 2017” cuyo objetivo fue delimitar la relación que existe entre Satisfacción Laboral y Estilos de Liderazgo en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2017; se obtuvieron los siguientes resultados: un 20% refleja una insatisfacción laboral alta; un 26.2% indica una insatisfacción laboral parcial; el 21.5% de los profesionales refieren una insatisfacción laboral regular y un 32.3% muestran una satisfacción laboral alta; para el ítem de condiciones física y/o materiales el 30.8% de enfermeros indican una insatisfacción laboral alta; mientras que un 27.7% expresan una insatisfacción laboral parcial; el 23.1% de dichos profesionales señalan una insatisfacción laboral regular y el 18.5% muestran una satisfacción laboral alta; para el ítem beneficios laborales y/o remunerativos, el 18.5% de enfermeros indican una insatisfacción laboral alta; mientras que un 20% expresa una insatisfacción laboral parcial; el 20% de dichos profesionales muestran una insatisfacción laboral regular y un 41.5% refiere una satisfacción laboral alta; con referencia al ítem de políticas administrativas, el 32.3% de enfermeros expresan una alta insatisfacción laboral; el 29.2% nos indica una insatisfacción laboral parcial; mientras que el 20% de dichos profesionales refleja una insatisfacción laboral regular, por otro lado el 18.5% muestra una satisfacción laboral alta; con respecto al ítem de relaciones sociales, un 20% de enfermeros reflejan una alta insatisfacción laboral, el 41.5% expresa una insatisfacción laboral parcial, un 18.5% de estos revelan una insatisfacción laboral regular y el 20% refleja una satisfacción laboral alta; en el ítem de desarrollo personal un 18.5% de enfermeros demuestran una alta insatisfacción laboral, el 38.5% de ellos señalan una insatisfacción laboral parcial, un 20% expresa una insatisfacción laboral regular, mientras que el 23.1% refleja una alta satisfacción laboral; con respecto al ítem desempeño de tareas, el 18.5% de enfermeros expresan una alta insatisfacción laboral, un 36.9% de los mismos reflejan una insatisfacción laboral parcial, el 20% indica una insatisfacción laboral regular y un 24.6%

demuestran una satisfacción laboral alta; por último, en el ítem relación con la autoridad, el 20% de enfermeros señalan una alta insatisfacción laboral; un 33.8% de ellos indican una insatisfacción laboral parcial; el 26.2% expresa una insatisfacción laboral regular y el 20% de dichos profesionales reflejan una alta satisfacción laboral.

- Chiquinta G <sup>(23)</sup>, en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017”, la cual se planteó el objetivo de establecer la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque; obteniendo los siguientes resultados, el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual pertenece a la puntuación “por mejorar”; la satisfacción laboral fue determinada por un valor promedio 133 que pertenece a la puntuación de “regular”, y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el mismo que establece la correlación positiva alta que existe.
- Clavo J, Díaz E <sup>(24)</sup>, en su estudio titulado “Satisfacción laboral por factores entre enfermeros de un Hospital del Minsa y un Hospital de Essalud en Chiclayo – 2017”, 2018. Cuyo objetivo fue analizar la satisfacción laboral entre profesionales de enfermería por distintos factores. Entre sus resultados se obtuvo que, el nivel de insatisfacción en las dimensiones condiciones físicas, ambientes de trabajo y comodidad es alta con un 34% y la insatisfacción es parcial en las dimensiones políticas y administración de la empresa. Concluyó que, existe un nivel alto de insatisfacción valorado en un 53.7%.
- Paredes M, País D <sup>(25)</sup>, en su investigación “Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén De Lambayeque”, 2015; que cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería con en fin de plantear políticas de mejora; se obtuvieron los siguientes resultados: con respecto a la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales pertenecen al grupo etáreo entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual de 5 años (80%); con respecto a las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente

de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ( $p < 0.05$ ) en los ítems de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyéndose así que el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

## **1.2. Bases teóricas**

### **Satisfacción Laboral**

En la actualidad la satisfacción laboral es un tema de amplia importancia, que sobresale en la psique del empleo y en las instituciones. Con respecto a las instituciones, dicho término es estudiado como una constante que repercute en las relaciones interpersonales y de la institución, pues de esta interrelación surge el interés de atender ambos factores. Dicho de otro modo, las personas necesitan a las instituciones como un recurso sustancial para lograr sus objetivos y de la misma manera estas organizaciones requieren de sus trabajadores para alcanzar sus metas institucionales <sup>(2)</sup>.

Por ende, la expresión de satisfacción laboral es de entorno mundial y se usa en diversas situaciones en las que el ser humano saca a relucir posturas y cualidades, es decir creencias y sentimientos que determinan como el individuo percibe su ámbito laboral. Por tanto, es importante disponer de definiciones y conceptos claros según diferentes autores:

Según Davis y Newstrom <sup>(26)</sup>, la satisfacción laboral es “Una agrupación de emociones y posturas beneficiosas o perjudiciales, con los cuales los individuos conciben sus puestos de empleo”, estas conductas se basan en el dogma y valores que el individuo lleva a cabo en su propia labor.

Para Gibson et al <sup>(27)</sup>, la satisfacción en el trabajo es la inclinación que las personas tienen con respecto a sus tareas laborales y lo establece como: “La consecuencia de sus apreciaciones sobre el empleo, apoyadas en principios relacionados al entorno en el cual este se lleva a cabo, como el modo de administración, las técnicas y métodos, la satisfacción de los equipos de trabajo, el margen de beneficios y las condiciones en que laboran”.

Desde una perspectiva más completa, Brief y Roberson <sup>(28)</sup>; estiman que la satisfacción laboral surge de procedimientos cognitivos, emocionales, mediante los que la persona valora su experiencia en el empleo.

Las autoras, coinciden con la afirmación anterior, donde el resultado de los procesos cognitivos y emocionales, en los que emergen sentimientos influenciados por sus creencias que le permiten conocer, interactuar y percibir su entorno laboral ya sea de forma positiva o negativa.

Locke<sup>(29)</sup>, denominó tres escuelas grandes de movimiento o entendimiento de estudio que corresponden al planteamiento de los componentes de la satisfacción laboral: la escuela de las relaciones humanas en la que resalta la inspección eficaz y los equipos de trabajo coherentemente relacionados; la físico-económica se enfatiza en las circunstancias tangibles apropiadas para el empleo, por último el desarrollo por el trabajo acentúa las emociones de los trabajadores conformes con labores intelectualmente extenuantes. Estas ayudaron al descubrimiento de un conocimiento más humanitario del realismo institucional, ubicando los determinantes de la satisfacción en el trabajo en diferentes rangos<sup>(30)</sup>.

### **Relación entre Satisfacción Laboral y Motivación**

Cuando los trabajadores se integran a una institución, desplazan consigo una secuencia de necesidades, aspiraciones, experiencias y deseos que se interrelacionan para establecer la perspectiva de empleo, pues ésta expresa el nivel de correspondencia entre las perspectivas que cada individuo crea y las recompensas que el trabajo proporciona, por tal motivo la satisfacción laboral se asocia particularmente, por ejemplo, con la teoría de la motivación y la equidad<sup>(2)</sup>.

Lo anteriormente mencionado determina que la motivación es una potente arma para obtener frutos que compensen al individuo. La organización es la que debe percibir cuan motivado y satisfecho se encuentran los individuos vinculados a ella, lo que se ve reflejado en el grado de solidez de desempeño del empleo y en el nivel de obligación que disponen los individuos con los éxitos obtenidos de la institución a la que pertenece<sup>(2)</sup>.

Según Robbins<sup>(31)</sup>, la motivación se puede genera por medio de recompensas intrínsecas o extrínsecas. Un estimulante interno es el sentir de logro que origina el desenvolvimiento triunfante en una labor; así mismo, un motivante externo es el premio que se obtiene como recompensa al realizar una tarea.

Por otro lado, Davis y Newstrom<sup>(26)</sup>, revela que las necesidades de los trabajadores se encuentran satisfechas cuando estos sienten que las recompensas de la institución completan o exceden sus perspectivas. Estos autores deducen que la satisfacción elevada se relaciona con la estabilidad de los trabajadores en la institución y la formación de



“círculos de éxito”. El descontento, por otro lado, crea “ciclos de fracaso”, puesto que ocasionan revolución y la disminución de la calidad en el servicio de la organización y como resultado un descenso en el desempeño de las empresas.

Entre las teorías de la motivación, la que mejor se vincula con la Satisfacción Laboral es la de los dos factores de Frederick Herzberg enfatizando que el *homo faber* está representada por dos clases de menesteres que alteran de distinta forma la conducta de las personas; dentro de ellas se nombran las siguientes:

***Factores higiénicos o factores extrínsecos:*** Son los que se relacionan con la insatisfacción, estos se hallan en el ámbito que rodea al individuo o individuos y comprenden las circunstancias en las que laboran. Dichas circunstancias están gestionadas por la organización y por consiguiente estos componentes se encuentran fuera del dominio de los individuos. Dichos componentes son: el sueldo, los beneficios sociales, las cualidades ambientales y del entorno de trabajo, la forma de dirección que el individuo recibe de su superior, el ambiente laboral entre la organización y los trabajadores que laboran en ella, la política y reglamento de la organización, las ordenanzas internas, el prestigio, el estatus, y la seguridad.

Los factores higiénicos para Herzberg son en esencia preventivos y profilácticos, por tanto: evitan el descontento, sin embargo, no causan satisfacción, contrastado a cierta medicina “evita o combate el dolor, pero no mejora la salud”; razón por la cual está más vinculado con la insatisfacción, Herzberg los denomina agentes de insatisfacción <sup>(27)</sup>.

***Factores motivacionales o factores intrínsecos:*** se relacionan con la satisfacción en el puesto y la condición de la labor que el trabajador realiza, por ello, se mantienen bajo el dominio de la persona, puesto que se vinculan con todo lo que él realiza y ejerce.

Los elementos estimulantes abarcan los sentimientos vinculados con el progreso y crecimiento de la persona, la gratitud profesional, los menesteres del desarrollo personal, un mejor compromiso y necesita de las labores que la persona lleva a cabo en su trabajo. El impacto de los elementos motivacionales en la conducta de los individuos es más complejo y firme; dado que cuando son excelentes causan la satisfacción en los individuos.

En cambio, cuando son insuficientes, la evaden y por relacionarse a la satisfacción de las personas, Herzberg los denomina elementos de satisfacción y recalca que estos se encargan de la satisfacción profesional de los individuos y son diferentes de los elementos que producen el descontento profesional. Para él, “lo contrario a la satisfacción no es la insatisfacción, sino una nula satisfacción profesional” <sup>(27)</sup>.

## Satisfacción laboral de Profesionales de la Salud

La satisfacción laboral es una señal del confort y la calidad de la vida laboral de los empleados. Su análisis es particularmente importante en el mundo de las instituciones prestadoras de servicios, porque afecta la calidad del servicio que brinda. Distintos investigadores exponen la relevancia de la satisfacción laboral en las áreas de salud y los efectos que producen, así mismo el incremento de la calidad de los servicios brindados y la satisfacción de los beneficiarios<sup>(32)</sup>.

*Para el Ministerio de Salud del Perú*<sup>(33)</sup>, la satisfacción de los empleados de las organizaciones de salud es un componente que constituye la definición de la calidad del servicio brindado. A pesar de que se discuta su nexo directo con la calidad del cuidado que se otorga al beneficiario, nadie objeta que al calcular la satisfacción laboral se está constatando la calidad de la institución y sus servicios intrínsecos; indicando así que la satisfacción laboral es “la apreciación que los individuos poseen de la institución, el manejo, y más específicamente su posición en ella”.

En esta situación, el Ministerio de Salud estima que el trabajador de una institución puede ser considerado como "cliente interno" ya que recepciona artículos y servicios indispensables en su trabajo, brindados por sus colegas. Los jefes deben prestar oídos y comprometerse con los menesteres de los agentes iniciales, inspectores y otros usuarios internos, de igual manera que oyen y contestan a las carencias de los usuarios externos<sup>(33)</sup>.

Por ello, las autoras concluyen que la satisfacción laboral en las áreas de salud es el bienestar y la calidad de vida percibido por el trabajador en relación al funcionamiento y situación de dicha organización expresándose en la calidad de los servicios brindados por la esta organización a los clientes externos.

A pesar que son diversas las dimensiones que han sido asociadas con la satisfacción en el trabajo, las autoras eligieron tener en cuenta las designadas en el contexto de las directrices de políticas sectoriales por el MINSA<sup>(33)</sup>, en el 2001, la misma que fue aprobada por el Sistema de Gestión de la Calidad, quien fija las bases conceptuales, principios y objetivos que orienta el esmero por perfeccionar la calidad en salud, considerando que ciertos hitos formulados para medir la calidad se representan en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios internos. Estableciendo las siguientes dimensiones de satisfacción laboral:

**Trabajo Actual:** área o lugar que le ha sido destinado para ejecutar su tarea dada, valora el grado de independencia, diversidad de destrezas, identidad y armonización con el lugar de trabajo o la tarea que realiza, del mismo modo la retroinformación que recibe.

**Trabajo en general:** tarea que engloba todas las competencias que posee el empleado y que lo relaciona con todos los trabajadores de la institución, considera de la misma manera sucesos de índole constitutivo general y de planificación del propio empleo.

**Interacción con el jefe inmediato:** está referido a interrelaciones de los grupos de trabajo en condición de colaborador o líder, administración, seguimiento y fundamento de las labores.

**Oportunidades de progreso:** condiciones que se pueden provechosas para el trabajador para lograr sobresalir o escalar a otro grado, posibilidad de preparación, entrenamiento y crecimiento.

**Remuneraciones e incentivos:** remuneración o recompensas que son percibidos por el trabajador mientras dure el tiempo en que desarrolle sus tareas encomendadas.

**Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personas que trabajan en la misma institución, independientemente de cuál sea el área. Valora los lazos de afinidad en el desempeño de sus tareas.

**Ambiente de trabajo:** Percepción de identificación del empleado con su centro de labores, métodos de diálogo y correspondencia en el interior y exterior de la institución, toma de decisiones en el ámbito individual y grupal.

### **Características del trabajo de la profesional de enfermería**

Con el transcurrir de los años Enfermería ha ido desempeñándose como profesión y ciencia, corrigiendo su paradigma de cuidado de modo que éste se pueda adecuar a las necesidades que nuestra sociedad variante requiera, conforme a su permanente evolución<sup>(34)</sup>.

Por tal motivo, Enfermería al ser una profesión basada en la vocación de servicio debe estar avocada al bien de la sociedad en colaboración con otras doctrinas, su espiritualidad es el cuidado de la persona de manera holística. La finalidad de su actividad y objetivo profesional es contribuir a que los individuos obtengan, preserven y recuperen su salud

<sup>(35)</sup>. En consecuencia, se necesita la seguridad constante de sus actos y motivaciones en el trabajo para que de esa manera establezca un diálogo asertivo con su entorno.

El profesional de enfermería como parte de la ciencia en salud interviene en la asistencia de una prestación de salud científica, metódica, tecnológica, integral y humana, siendo esta la implicación de actitudes personales que se replican positivamente cuando experimentan satisfacción individual y profesional, respaldado en el reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional <sup>(36)</sup>.

Por ende, Enfermería se rediseña de manera continua acondicionándose a las necesidades de un mundo variante. De esta manera la doctrina de Enfermería hoy involucra características bastante específicas, exige inventar y edificar perennemente la profesión; ingenio crítico para acondicionar la estructura de los servicios de salud en un ambiente que favorezca el cuidado de los usuarios. Por lo tanto, requiere de una planificación y una capacidad científica, técnica y humana que facilite la enseñanza y ayuda para satisfacer los menesteres de cada persona como ser único e integrarlo al ambiente, familia y sociedad <sup>(34)</sup>.

El profesional de enfermería, como los demás profesionales están inmersos en una gran variedad de elementos que interfieren en su satisfacción laboral, dentro de ellos tenemos el ambiente físico, el cansancio, los compañeros de trabajo, la supervisión, la promoción de capacitaciones, etc. Por ello, para su abordaje y análisis se requiere de un estudio con enfoque multidimensional <sup>(10)</sup>.

Los enfermeros, generalmente, se muestran satisfechos con los elementos internos de su empleo, en especial con el cuidado que brindan a sus pacientes <sup>(10)</sup>; el principal problema radica en que el profesional de enfermería al representar el mayor número de personal en un nosocomio, por la cantidad de labores que desempeñan, pudiendo percibir insatisfacción por diversos aspectos, entre ellos, la recarga de laboral, debido al déficit de personal o aumento en la afluencia del servicio, teniendo como resultado, que el personal que ejerce este trabajo, evidencia cansancio mental y físico. En otras ocasiones, se interpreta como falta de disposición por brindar un servicio de calidad; además de presentarse cambios de humor o el personal realiza las labores de manera rutinaria <sup>(37)</sup>.

Por lo anterior, es imprescindible conservar un nivel de satisfacción elevado entre los profesionales de enfermería, ya que aporta a la mejoría de la salud y el confort de otro ser humano, con atención y cuidados que la mayoría de personas no pueden realizar. Otra causa que puede interferir son los turnos de rotación, porque ocasionan alteraciones en el organismo que se manifiestan como fatiga excesiva o agotamiento, sumado de que dichos

horarios suelen ser incompatibles con la vida familiar. Por otro lado, la baja remuneración obliga al profesional de enfermería se desenvuelva en más de un trabajo, responsabilizándose de extensas faenas laborales. Estas y otras causas más conllevan a resultados negativos para el enfermero(a) afectando en el cuidado de las personas a su cargo; resaltando, que ellos expresan algunos de estos obstáculos en distintos aspectos de su labor según el tipo de institución de salud de la que se trate <sup>(37)</sup>.

Por tanto, la evaluación de la satisfacción laboral es un proceso imprescindible, respaldado por las distintas investigaciones que concluyen que es primordial para el adecuado rendimiento del personal, pues las instituciones se conforman por personas que pasan la mayor parte de su vida ejerciendo una labor en la que se relacionan con otros seres humanos, este es el caso de los profesionales de enfermería. De modo que el trabajo realizado debe ocasionar satisfacción con la finalidad de repercutir de forma positiva en los diferentes aspectos como: la estabilidad, rendimiento, el clima laboral, compromiso, entre otros <sup>(37)</sup>.

### **Manifestaciones de Insatisfacción laboral en el profesional de Enfermería**

La eficacia y calidad del servicio brindado en un sistema de salud se conecta de forma directa con el nivel de satisfacción del profesional que en él labora, colocándose al descubierto que la insatisfacción de estos es la causa principal a la que se enfrentan los gestores y directivos de dichas instituciones.

Los especialistas estiman que la insatisfacción del profesional se origina por factores como: carencia de reconocimiento profesional, poca autonomía, labores rutinarias, pocos medios de promoción y formación, relaciones interpersonales dificultosas, autoridad excesiva o sueldos impropios, entre otros <sup>(38)</sup>.

Particularmente en el ámbito de la enfermería, la satisfacción laboral se ha transmitido como un pronosticador imprescindible con nexo al absentismo laboral, rotación del profesional de enfermería, pensamiento de renunciar a su trabajo y burnout. Es por ello que la satisfacción laboral en enfermería en la actualidad se considera como un reto crucial para las instituciones de salud, donde el importe laboral es alto y la falta dichos profesionales, frecuente. Sin embargo, perdura en el tiempo la dificultad para hallar y conservar enfermeras(os) competentes en las instituciones de salud, esta postura repercute en la atención y cuidados de los pacientes, dado que la calidad de la atención se basa en la distribución estratégica de profesionales aptos, así mismo de su satisfacción laboral <sup>(39)</sup>.

Este suceso, se puede evidenciar a nivel mundial; no obstante, la respuesta frente a la insatisfacción es distinta, siendo una consecuencia el elevado registro de rotación y abandono laboral de parte de los enfermeros entre las organizaciones sanitarias, generando una preocupante carencia de este recurso humano <sup>(40)</sup>.

Por lo general los trabajadores hacen notoria su insatisfacción de diversas formas, que se pueden clasificar según 2 perspectivas, una de forma constructiva o destructiva, en tanto la otra se manifiesta en forma pasiva o activa. Entre los probables comportamientos están:

**Abandono:** Que involucra irse de la institución, que implica la renuncia y la búsqueda de otro trabajo.

**Expresión:** Es una manifestación activa y provechosa para regenerar la situación. incluye suscitar mejoras, análisis de dificultades con el jefe de servicio y alguna forma de acción sindical.

**Lealtad:** Es la demora pasiva, confiada a que las situaciones mejoren; abogando por la institución frente a críticas y confiando en que la gerencia actuara adecuadamente.

**Negligencia:** Es una postura pasiva que faculta empeorar la situación, trayendo consigo dilación crónica, ausentismo, decrecimiento de esfuerzos e incremento de porcentaje de equivocaciones.

Por ende el comportamiento de desamparo como de descuido engloba contantes fundamentales del rendimiento, como el ausentismo, la rotación y la productividad, en tanto las de manifestación y fidelidad consideran comportamientos constructivos que ayudan a los empleados a soportar posturas incómodas o reavivar momentos que generan satisfacción laboral <sup>(18)</sup>.

### 1.3. Bases conceptuales (Operacionalización de variables)

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
“Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021”	La satisfacción laboral es el producto de procesos emocionales y cognitivos en los cuales emergen sentimientos influenciados por sus creencias que le permiten conocer, interactuar y percibir su entorno laboral ya sea de forma positiva o negativa.	“Trabajo Actual”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Nivel autonomía”</li> <li>- “Variedad de habilidades”</li> <li>- “Identificación del puesto o actividad realizada”</li> <li>- “Retroalimentación recibida”</li> </ul>	1, 2, 3, 4
		“Trabajo en General”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento”</li> <li>- “Aspectos de carácter estructural general”</li> <li>- “Organización del trabajo en particular”</li> </ul>	5, 6, 7
		“Interacción con el jefe inmediato”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Interacciones de los equipos en términos de líder”</li> <li>- “Interacciones de los equipos en términos de colaborador”</li> <li>- “Interacciones de los equipos en términos de direccionamiento”</li> <li>- “Interacciones de los equipos en términos de monitoreo”</li> <li>- “Interacciones de los equipos en términos de soporte a las actividades”</li> </ul>	8, 9, 10, 11, 12

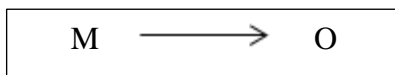
		<p>“Oportunidades de progreso”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel”</li> <li>- “Expectativas de capacitación y desarrollo”</li> </ul>	13, 14
		<p>“Remuneraciones e incentivos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Pago que recibe por tiempo durante el cual realiza sus labores asignadas”</li> <li>- “Otros reconocimientos por tiempo durante el cual realiza sus labores asignadas”</li> </ul>	15, 16
		<p>“Interrelación con sus compañeros de trabajo”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Personal que labora en el mismo establecimiento en cualquier área”</li> <li>- “Relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores”</li> </ul>	17, 18
		<p>“Ambiente de Trabajo”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Sensación de pertenencia del trabajador a la institución”</li> <li>- “Mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización”</li> <li>- “Toma de decisiones a nivel individual”</li> <li>- “Toma de decisiones a nivel grupal”</li> </ul>	19, 20, 21, 22



## CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de contrastación de hipótesis / Procedimiento a seguir en la investigación

Se empleó el diseño descriptivo transversal simple no experimental, orientando al investigador en las fases de búsqueda, recaudación, análisis de datos en forma directa para así conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio estudiado. El siguiente gráfico muestra el diseño.



**M:** Profesional de enfermería del área de emergencia del establecimiento de salud II-2 MINSA.

**O:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería.

### 2.2. Población y muestra

La población estuvo constituida por 42 enfermeros (as) que trabajan en el servicio de emergencia de un hospital II-2 MINSA, Chiclayo; en los meses de agosto a noviembre del año 2021.

#### Criterios de inclusión

- Profesionales de enfermería de ambos sexos que trabajan el área de emergencia de un hospital II-2 MINSA, Chiclayo.
- Profesionales de enfermería que acepten por voluntad propia participar en el estudio.
- Profesionales de enfermería que en el momento de la obtención de información se encuentren laborando.

#### Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermería de ambos sexos que no laboran en el Servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.
- Profesionales de enfermería que no acepten voluntariamente contribuir en la investigación.
- Profesionales de enfermería que se encuentren de permiso o vacaciones en el momento de la recopilación de los datos.

La muestra fue tipo censal, por lo que, se consideró a todas las unidades de investigación con criterios de inclusión; se seleccionó el 100% de la población (42 profesionales de enfermería), de los cuales durante la aplicación del instrumento 1 profesional de enfermería se negó a la participación de la investigación, quedando 41 profesionales de enfermería de la población total.

### **2.3. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales**

La presente investigación empleó la técnica de encuesta, que se usa como un instrumento normalizado, permitiendo indagar datos sobre una parte de la población total, obteniendo información de modo rápido y eficiente mediante la enunciación de interrogantes hechas por el examinador y difusión de resultados de las personas que contribuyeron en el estudio accediendo a la recolección de datos de un extenso volumen de individuos, es decir, una muestra representativa de la población<sup>(41)</sup>. Para ello los enfermeros del servicio de emergencia colaboraron brindando esa información.

El instrumento ejecutado fue el cuestionario tipo Likert utilizado por el MINSA, para calcular la satisfacción del profesional de salud denominado: “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud”<sup>(33)</sup>, creado en el 2002, el cual se recopiló información sobre las percepciones que tienen los usuarios internos del establecimiento de salud respecto a su entorno laboral, lo que muchas veces se descifra en satisfacción o insatisfacción en concordancia a lo que esperan y cómo perciben la organización.

La primera parte del cuestionario tipo Likert comprende datos generales de los usuarios internos del establecimiento de Salud relacionados a condición laboral, establecimiento de procedencia, tiempo de trabajo en el área. La segunda está abocada a la encuesta en sí, con las interrogantes de acuerdo con los factores que se tuvieron en cuenta en el estudio.

Asimismo, el cuestionario incluye 22 preguntas, el cual recogió los componentes primordiales para conocer el grado de satisfacción laboral, siendo un número conveniente para agilizar la contestación de las personas encuestadas. Cada pregunta cuenta con 5 ítems de calificación los cuales tienen la siguiente puntuación.

- “Totalmente de acuerdo con la opinión: 5 pts”
- “Mayormente de acuerdo con la opinión: 4 pts”
- “Indiferente a la opinión: 3 pts”

- “Pocas veces de acuerdo con la opinión: 2 pts”
- “Totalmente en desacuerdo con la opinión: 1 pts”

En la valoración cualitativa se tendrá en cuenta los siguientes niveles designados por las autoras:

- Satisfecho: 88-110 pts
- Medianamente satisfecho: 66-87pts
- Insatisfecho: 22-65pts

Las 22 preguntas del cuestionario se encuentran agrupadas en 7 dimensiones, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

- “Trabajo actual: 1 a 4 pregunta”
- “Trabajo en general: 5 a 7 pregunta”
- “Interacción con el jefe inmediato: 8 a 12 pregunta”
- “Oportunidades de progreso: 13 y 14 pregunta”
- “Remuneraciones e incentivos: 15 y 16 pregunta”
- “Interrelación con los compañeros de trabajo: 17 y 18 pregunta”
- “Ambiente de trabajo: 19 a 22 pregunta”

El cuestionario en mención ha sido previamente validado con éxito para medir la satisfacción de los profesionales de la salud en su lugar de labores. A pesar de estar validado se realizó una prueba piloto para medir la confiabilidad del instrumento que se determinará a través del Alfa Cronbach, dicho coeficiente oscila de 0 al 1, cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems entre sí; en el cual se obtuvo 0,858 de resultado.

## **2.4. Método de procesamiento de la información**

Se ejecutó el procesamiento estadístico utilizando el programa IBM SPSS Statistics 20 y Microsoft Excel 2013, para la exposición, análisis e interpretación del producto final del estudio.

## 2.5. Principios éticos

Las autoras tuvieron en cuenta la aplicación de los principios éticos y criterios para el resguardo de los individuos en la investigación, plasmados en el informe Belmont<sup>(42)</sup>, el mismo que señala principios éticos fundamentales a tener en cuenta en el estudio, estos son:

1. **Respeto a la dignidad humana:** Todo comportamiento o propósito en toda acción implica el respeto por la dignidad humana. La persona por su condición de ser humano tiene el valor inherente que difiere de los objetos que usamos porque son reemplazables y tienen valor intercambiable; sin embargo, los seres humanos poseen un valor ilimitado, son sujetos con características propias, que le conceden una característica única e irrepetible, dotados de identidad<sup>(42)</sup>.

Las autoras mantuvieron en todo el proceso del estudio, el respeto a la dignidad humana en la persona de investigación; mediante la firma de un consentimiento informado en el que participaron los enfermeros del área de emergencias del establecimiento de salud II-2 MINSA, que expresa su aporte y colaboración de forma voluntaria, y el compromiso por parte de las investigadoras de ser abordados con el respeto merecido.

2. **Beneficencia:** El comportamiento moral de las investigadoras, implica respetar sus decisiones y protección de detrimentos, así como deparar su bienestar en cada instante<sup>(42)</sup>.

La palabra “beneficencia” se comprende como acciones de bondad o caridad que van más allá de una inflexible imposición. En tanto se han generado dos preceptos usuales como manifestaciones adicionales de beneficencia: no ocasionar daño; y engrandecer el apoyo y mermar los agravios probables<sup>(42)</sup>.

Las autoras respetaron este principio, ya que el propósito fue proceder a favor de la población evitando cualquier tipo de daño que pudiera ocurrir.

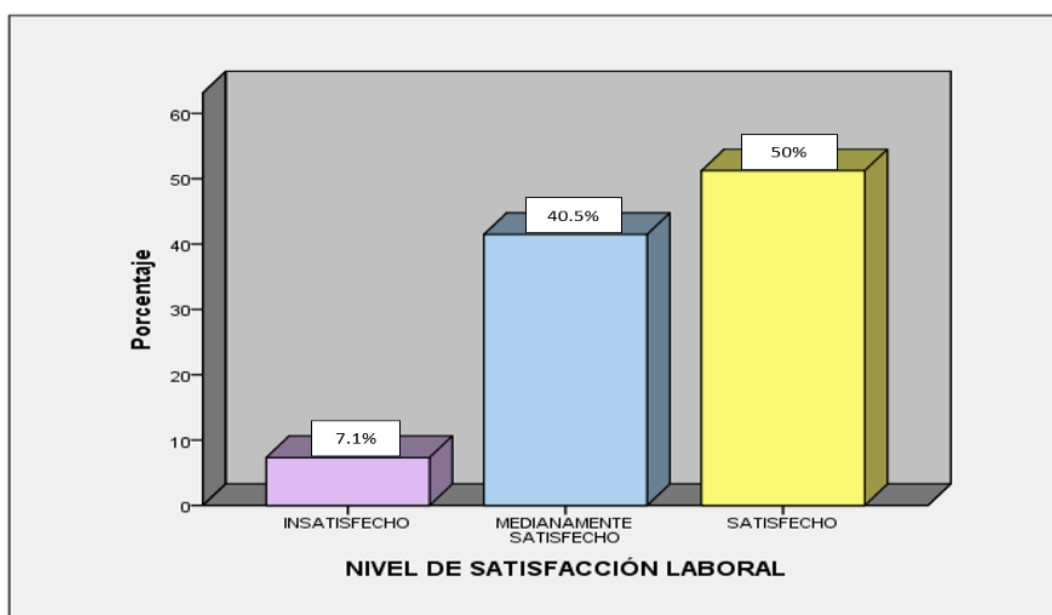
3. **Justicia:** Este principio que significa imparcialidad, neutralidad en procura del bien “salud”, implica el ejercicio pleno del derecho a ello con dignidad y a cumplir el compromiso de una bioética honesta de responsabilidad en la vida actualmente amedrentada y los derechos de generaciones venideras<sup>(42)</sup>.

Se tuvo en cuenta este principio al solicitar libremente la participación, asumiendo una responsabilidad, considerando los derechos de los individuos de estudio y tratando por igual a todos, con justicia y equidad.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

La satisfacción laboral es significativa en la esfera organizacional de quienes brindan servicios de salud debido a la influencia directa representada en dicha prestación; por ello es un indicativo de confort y condición de vida laboral del profesional de dicha área.

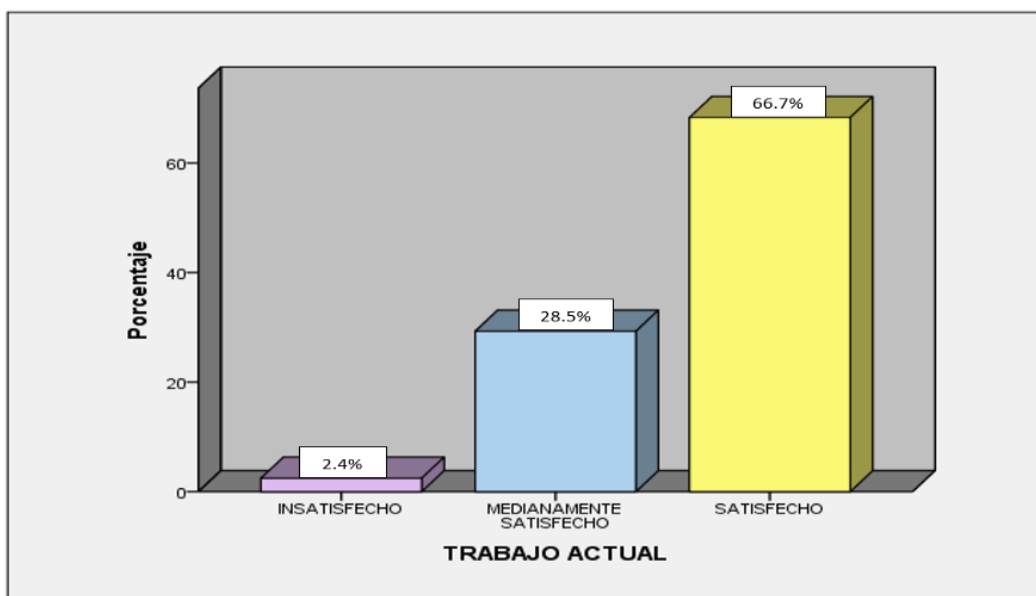
Por tal razón, las investigadoras ejecutaron el análisis y contrastación de los resultados enfocados en la satisfacción laboral, siendo los profesionales de enfermería el objetivo central reflejando su labor en el incremento de la mejora de los servicios prestados y en el confort de los usuarios. La presente investigación sobre “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021”, por tanto, los resultados obtenidos se basan en los objetivos establecidos mediante siete dimensiones:



**Figura 1:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de “Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia” Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

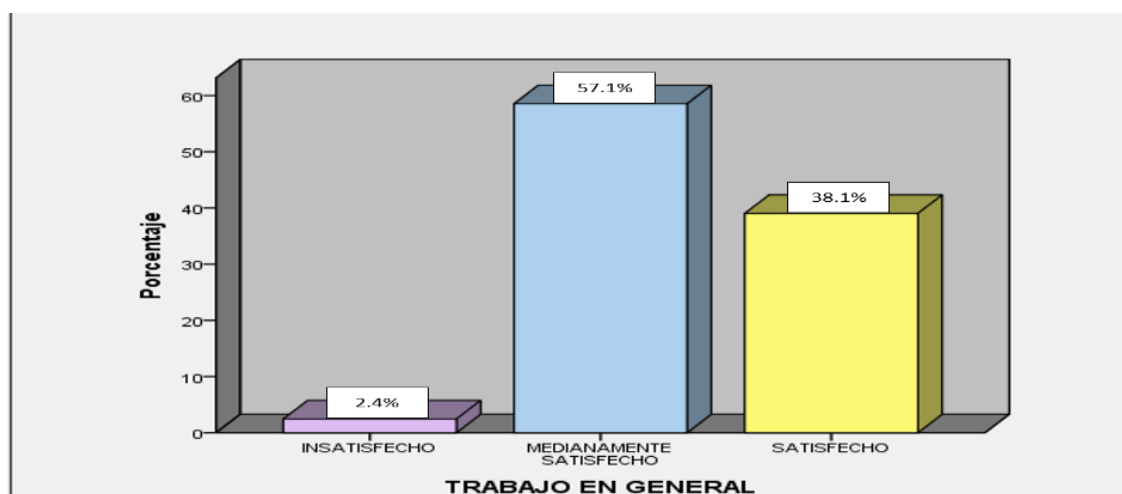
En la Figura N° 1 se evidencia que la mitad (50%) de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia se encuentra satisfechos laboralmente, en comparación con el bajo porcentaje (7.1%) de insatisfechos.



**Figura 2:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión trabajo actual en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de “Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia” Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

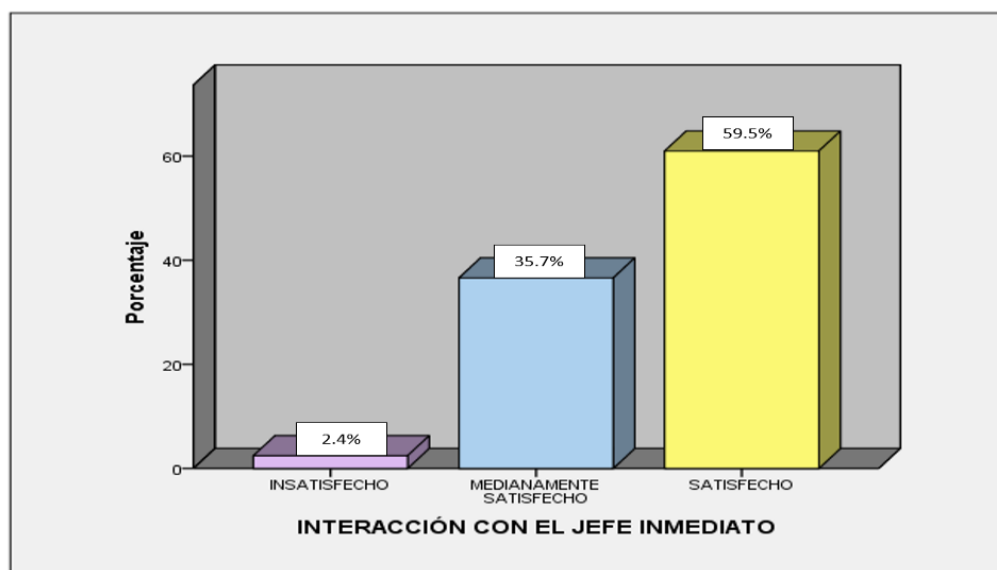
En la Figura N° 2 se observa una marcada satisfacción (66.7%) de los participantes con su trabajo actual; a diferencia de un mínimo porcentaje (2.4%) de profesionales insatisfechos.



**Figura 3:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión trabajo en general en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de “Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia” Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

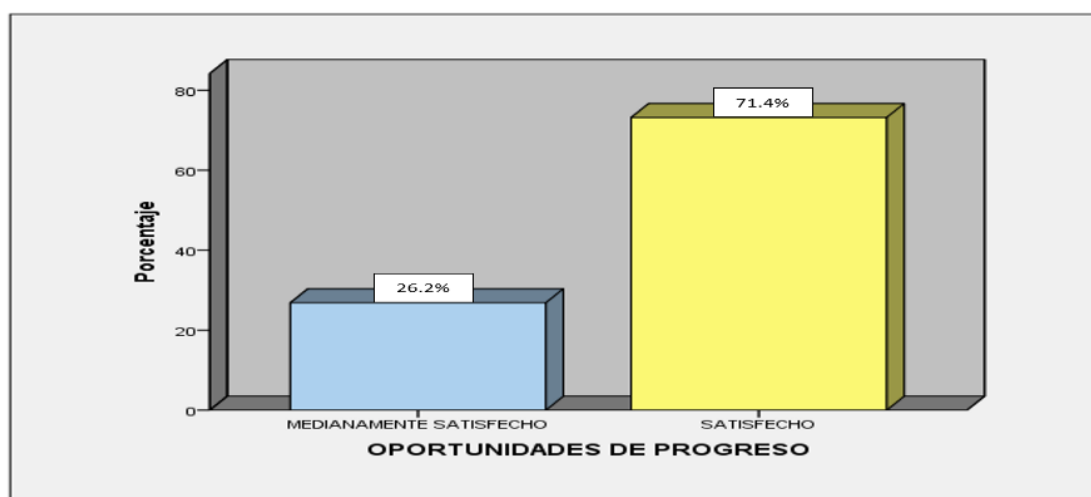
En la Figura N° 3 se muestra a más de la mitad de los profesionales de enfermería medianamente satisfechos (57.1%) con su trabajo en general, por el contrario, en un muy bajo porcentaje (2.4%) se encontró personal insatisfecho.



**Figura 4:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la interacción con el jefe inmediato en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de "Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia" Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

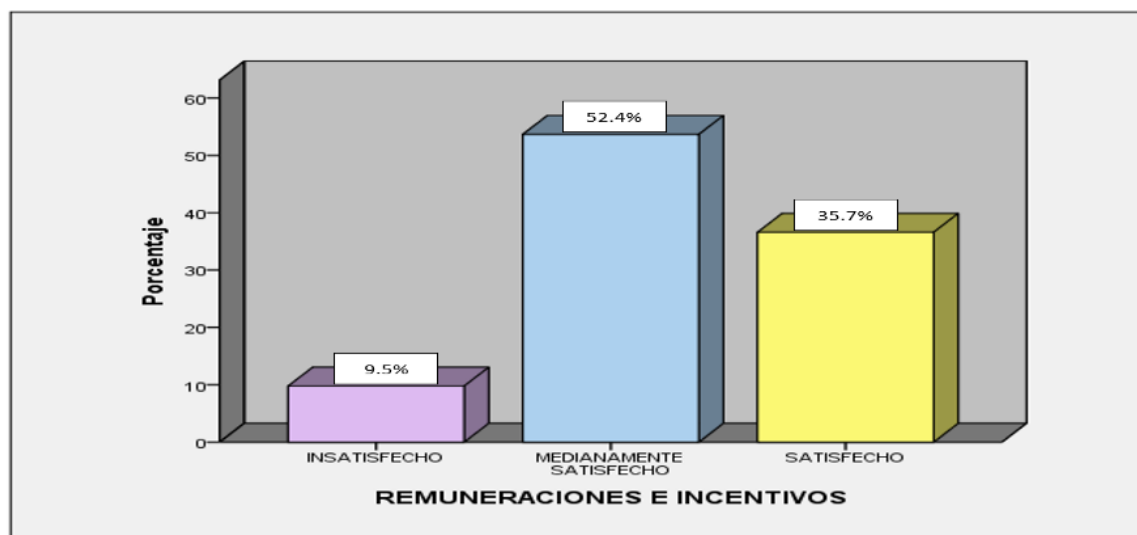
En la Figura N° 4 la satisfacción relacionada a la interacción con el jefe inmediato es mayor (59.5%), frente a la insatisfacción representada por una mínima cantidad porcentual (2.4%) en los encuestados.



**Figura 5:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión oportunidades de progreso en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de "Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia" Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

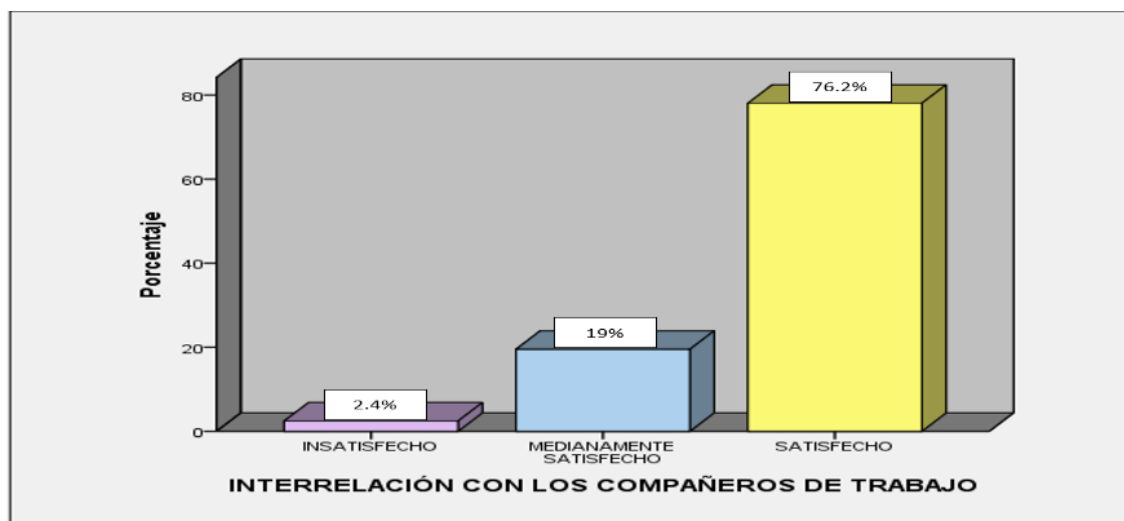
En la Figura N° 5 un gran porcentaje de profesionales de enfermería están satisfechos (71.4%) por las oportunidades de progreso brindadas, por el otro extremo se encuentran en un pequeño porcentaje (26.2%) los medianamente satisfechos.



**Figura 6:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión remuneraciones e incentivos en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de “Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia” Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

En la Figura N° 6 más de la mitad de los participantes muestran una mediana satisfacción (52.4%) respecto a la remuneración e incentivos percibidos; siendo lo contrario en un menor porcentaje (9.5%) la cantidad de insatisfechos.

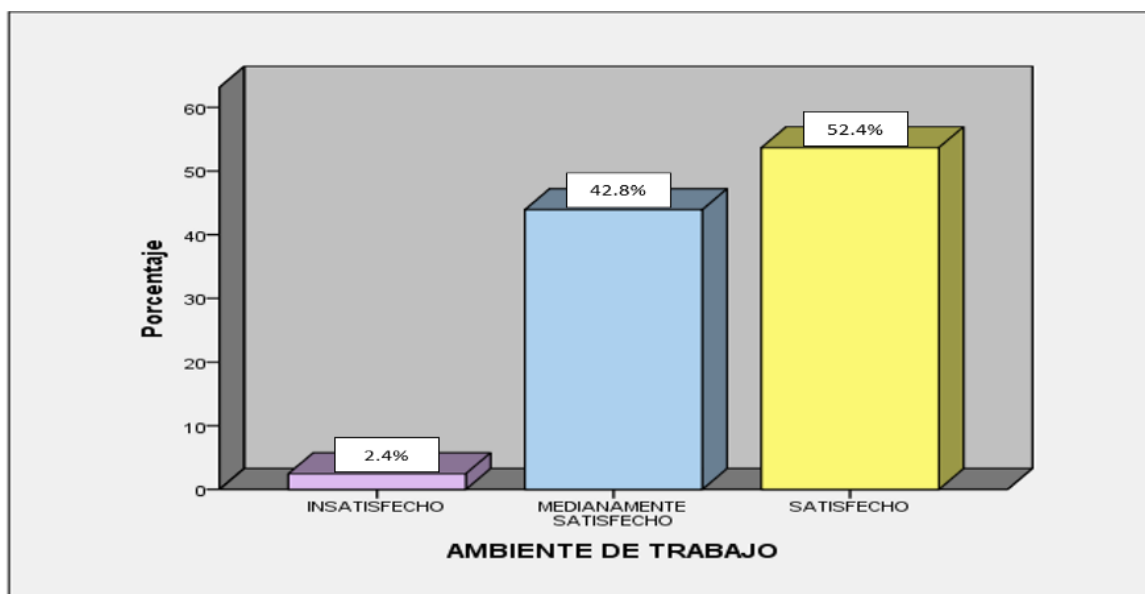


**Figura 7:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de “Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia” Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

La Figura N° 7 resalta un porcentaje considerable de profesionales satisfechos (76.2%) en la interrelación con sus compañeros de trabajo, mientras que la insatisfacción entre ellos es baja (2.4%).





**Figura 8:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la dimensión ambiente de trabajo en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Fuente:** Encuesta de "Satisfacción del profesional de enfermería del servicio de emergencia" Hospital II-2 MINSA, Chiclayo.

En la Figura N° 8 el ambiente de trabajo revela porcentajes cercanos entre estar satisfechos (52.4%) y medianamente satisfecho (42.8%), siendo muy bajo el porcentaje (2.4%) de la insatisfacción.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Los antecedentes tanto internacionales y nacionales dan muestra objetiva y subjetiva de la realidad en cuanto a la Satisfacción Laboral de los profesionales enfermeros, los cuales mostraron niveles con tendencia media baja, como consecuencia de múltiples factores que parten de la elevada carga laboral secundaria a la inadecuada gestión de recursos humanos y materiales, además de la implicancia de los aspectos motivacionales o de recompensas que no logran un gran impacto en quienes desempeñan día a día sus labores en la búsqueda del bienestar de los demás <sup>(2, 31, 38)</sup>. Teniendo en cuenta de la importancia de la problemática, con la ejecución de este estudio, se pudo obtener resultados que guardan una significancia para su descubrimiento desde otra perspectiva, la cual se mostrará a continuación con la confrontación de otras investigaciones.

La valoración del objetivo general de esta investigación, presentada en la Figura N° 1, demostró que los porcentajes más elevados fueron que el 50% de los profesionales de enfermería presentaron satisfacción laboral, de igual forma el 40.5% tuvo un nivel de medianamente satisfechos. Estos hallazgos se asemejan con los resultados del estudio de Berrocal S y Berrocal A <sup>(11)</sup>, quienes determinaron que, 53% de profesionales de enfermería muestran una satisfacción alta; relacionándolo positivamente con que el desempeño laboral en el área de emergencia muestra eficacia, eficiencia y efectividad. Sin embargo, existen resultados que difieren como el estudio Oblitas M <sup>(21)</sup>, quien halló que, el 66,7% de los profesionales de enfermería presentan nivel moderado de satisfacción en la misma área; indicando que esto se produce por la inadecuada organización en cuanto a las condiciones logísticas y laborales.

El personal de enfermería según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), representa a más del 50% de la fuerza laboral en salud, es reconocida como el primer y muchas veces el único ser que se encuentra en contacto con las personas que requieren cuidado, de allí la necesidad de invertir en este eje teniendo como meta obtener efectos positivos en la salud global y el bienestar universal, pero además es necesario velar para que los recursos materiales tengan suficiencia para la ejecución de sus funciones, brindar condiciones laborales equilibradas sobre todo en dotación de personal, sueldos justos y oportunos, y seguridad laboral<sup>(43, 44)</sup>.

La satisfacción laboral, afecta directamente al desempeño de los profesionales, puesto que, si presenta o contiene niveles de satisfacción favorables, también se tendrá eficacia y

eficiencia laboral y por ende disminución de errores, aumento de la productividad y aumento en la calidad de atención en los pacientes; y de manera individual el personal desarrollará sentimiento de mayor aprecio y consideración por parte de su organización, que favorecerá a la aprehensión de la identidad institucional <sup>(45)</sup>.

Es así como, la satisfacción laboral expuesta en este estudio es regularmente buena en el personal de enfermería del servicio de emergencia, deduciendo cierto grado de conformidad en los ambientes laborales, al igual que con la interacción con las autoridades del centro laboral, evidenciando satisfacción de sus necesidades, y equilibrio tanto emocional, físico, mental como social<sup>(1,2)</sup>. Sin embargo, los hallazgos de otras investigaciones muestran la presencia de una elevada insatisfacción laboral expresada por las diferentes deficiencias en cuanto al entorno de los trabajadores del sistema de salud, siendo indispensable que las entidades conozcan este tipo de resultados para que se implementen mejoras en el área en beneficio del buen desempeño laboral.

Sobre el primer objetivo específico, la Figura N° 2, presenta que en el 66.7% de profesionales de enfermería están satisfechos sobre la dimensión trabajo actual, entendiendo que el ambiente de trabajo propicia el bienestar personal y motiva a la ejecución de un trabajo bueno y productivo. Por el contrario Paredes y País<sup>(25)</sup> en su estudio, encontraron satisfacción adecuada en un bajo porcentaje respecto a la dimensión trabajo actual (48%). De la misma manera, la investigadora Cieza <sup>(13)</sup>, al descubrir una dimensión semejante sobre las circunstancias físicas y/o materiales, presentó que los profesionales tuvieron satisfacción media, es decir que el ambiente es confortable, que hay comodidad en cuanto a la infraestructura que disminuyen los riesgos físicos y ergonómicos disminuyendo el gasto energético para la ejecución de los cuidados, pero aún se necesita seguir mejorando.

Toda área de trabajo debe contar con ciertas condiciones para ser considerado como un entorno saludable, cuyo fin se dirija a la satisfacción de las necesidades de todos los trabajadores; como las áreas existentes en los centros hospitalarios donde no sólo se debe considerar el aspecto físico de cada puesto de trabajo, sino también que las relaciones interpersonales entre cada miembro sea buena, el cual favorece que los trabajadores cuenten con salud emocional, protegiéndolos de los riesgos y estimulándolos al mantenimiento de su salud <sup>(46)</sup>.

De igual forma, en Ecuador, la Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 – 2025, expresa que para que haya satisfacción con el trabajo actual, es necesario el trabajo en

conjunto entre los trabajadores y sus directivos, la colaboración equilibrada entre ellos motiva a la mejora continua y aumenta la calidad de los servicios de la institución de salud, asegurando la protección y promoción de la salud intrahospitalaria donde uno de los beneficiarios es el ser de cuidado <sup>(47)</sup>.

Por lo tanto, la satisfacción sobre el trabajo actual en la mayoría los trabajadores, depende de la consideración de los requerimientos mínimos que debe tener un área de trabajo, aspectos que favorecen un ambiente laboral seguro y saludable <sup>(3)</sup>. Ante esto, es esencial que todas las instituciones velen por su mejor desempeño laboral creando oportunidades efectivas para el personal donde sientan que pueden realizarse más como profesionales.

Respecto al segundo objetivo específico se puede evidenciar en la Figura N° 3 que, el 57.1% de profesionales de enfermería, se encuentran medianamente satisfechos en función a trabajo en general. Por su parte, los investigadores Ore y Soto <sup>(14)</sup>, en su estudio presentan dimensión similar obteniendo que, los enfermeros(as) muestran un grado de satisfacción medio en un 68.3% sobre la dimensión condiciones de trabajo, siendo un hallazgo parecido a nuestro estudio. También concuerda con el estudio de Delgado <sup>(19)</sup>, quien encontró satisfacción media en un 69% sobre las circunstancias físicas y confort presentes en el profesional de enfermería; pero además menciona la importancia de la satisfacción del talento humano la cual guarda una relación estrecha con la calidad de atención brindada a las demás personas.

Polo <sup>(48)</sup> al estudiar el convenio 149 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); indica que la meta de esta es lograr mejorar las condiciones laborales para los profesionales de enfermería, quienes se encuentran en constante exposición a peligros de índole biológica, física, ergonómica y psicología, lo que corresponde a la producción de daños en su estado de salud; este convenio enfatiza que los líderes hospitalarios deben velar por la seguridad de todos los trabajadores, donde las actividades gerenciales deben ser analizadas y discutidas con cada representante de las áreas de trabajo, quienes son los mediadores y emisores de las necesidades objetivas y subjetivas de los trabajadores.

La OPS, en su Manual para Gerentes y Administradores que la Salud y Seguridad de los Trabajadores del Sector Salud, menciona que es responsabilidad de los directivos el asegurar que los establecimientos hospitalarios cuenten con políticas y programas apropiados, sumado a una gestión oportuna de recursos materiales, humanos, y financieros dirigidos a la

obtención de un lugar seguro y sano para trabajar; los puntos gerenciales claves para que esto pueda darse, es la examinación periódica del sistema de gestión hospitalario, informe oportuno de los eventos laborales, y la promoción de la participación conjunta de todos los trabajadores<sup>(49)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar que, la satisfacción del personal de enfermería respecto a trabajo en general en su mayoría se sitúan medianamente satisfechos, deduciendo que la institución no brinda condiciones relativamente apropiadas al personal del servicio de emergencia, teniendo en cuenta que la estabilidad en el centro laboral es muy importante, porque es ahí donde el personal se enfrenta al estrés en condiciones de vida o muerte, con exceso de trabajo, lo cual implica valioso esmero físico y mental, alcanzando el profesional, en ciertos casos, la sensación de insatisfacción en su actividad laboral<sup>(5)</sup>.

Los resultados del tercer objetivo específico evidenciaron en la Figura N° 4 que, el 59.5% de profesionales de enfermería se encuentran satisfechos en función a la dimensión interacción con el jefe inmediato. Diferentes datos obtuvieron en la investigación de Marcelo<sup>(16)</sup>, quien determinó que, los profesionales de enfermería exponen un grado de satisfacción bajo (63.1%) sobre la interacción con las autoridades; indicando que no hay presencia de cordialidad y gratitud con el jefe sobre todo cuando se le realizan consultas laborales. Similar a los resultados de Huamán <sup>(22)</sup>, quien determinó que, los profesionales de enfermería exponen insatisfacción parcial con un 33.8% en las relaciones con la autoridad.

El desarrollo sostenible de todo hospital y de las diferentes áreas que la constituyen depende de cuan efectivo es el liderazgo de un jefe, el cual debe cumplir con características específicas como transparencia para informar las decisiones organizacionales, el cual creará confianza con los trabajadores; también debe contarse la participación activa y abierta, el líder debe ser abierto a escuchar las opiniones, aportes e ideas de sus trabajadores quienes son los principales artífices del día a día hospitalario; las relaciones interpersonales deben ser integrales y respetuosas, todos estos en conjunto sostienen favorablemente el desempeño laboral de todos los involucrados en la búsqueda del bienestar de la salud de la sociedad <sup>(50, 51)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar que, la satisfacción del enfermero respecto a la interacción con el jefe inmediato en su mayoría se encuentran satisfechos, evidenciándose a todas luces que las autoridades en la mayoría de ocasiones

están atentos a las necesidades expresadas por el personal, asimismo este demuestra interés en mejorar las condiciones en el centro de labores, entiende el esfuerzo que emanan las tareas del personal especialmente en el área de emergencia donde se pueden suscitar la mayoría de inconvenientes, haciendo lo posible para informar al profesional de enfermería sobre temas de interés que afectan el rumbo de la institución, además ocasionalmente reconocen un trabajo bien hecho por parte del profesional.

EL cuarto objetivo específico cuyos resultados se expusieron en la Figura N° 5, muestran que el 71.4% de profesionales de enfermería se encuentran satisfechos en función a oportunidades de progreso. Similares fueron los resultados de Quintana y Tarqui-Maman<sup>(52)</sup>, donde el 68.2% de investigados sienten suficiencia para su desarrollo profesional; aspecto que consideran importante para la ejecución correcta y adecuada de sus destrezas y habilidades la que debe estar combinada con la actualización teórica para la ejecución de sus funciones como enfermeros. Del mismo modo los resultados de Paredes y País <sup>(25)</sup>, fueron que el 62% tuvo satisfacción con las oportunidades de progreso, dimensión que impulsa el desarrollo profesional y personal de los enfermeros.

El profesional de enfermería, para el cumplimiento de sus funciones asistenciales, debe tener capacidad teórico practica basada en la evidencia científica, su desarrollo profesional debe ser permanente, continuo; donde además sus actitudes y valores tengan combinación con el factor humano, así mismo su accionar será reflexivo, comprometido, solidario, crítico y participativo; puesto que todas las actividades se dirigen a la satisfacción de las necesidades de seres humanos quienes tienen derecho de ser tratados responsablemente con la seguridad de que los cuidados que se les está brindando se dirigen a su bienestar <sup>(53)</sup>.

Toda organización debe contar con un plan de seguridad profesional, es decir que deben incluir en sus planes anuales capacitaciones, simposios, análisis de casos, especializaciones, entre otras, es importante que los lideres organicen periódicamente estas actividades que favorecen indudablemente a la productividad laboral de los trabajadores en salud de los que forma parte los profesionales de enfermería, pero también a la mejora continua de la organización sanitaria <sup>(54)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar que, la satisfacción del personal de enfermería respecto a la dimensión oportunidades de progreso, mayoritariamente se encuentran satisfechos, estos hallazgos se asemejan a otras investigaciones quienes indicaron la importancia de la capacitación continua de los profesionales de enfermería para

la efectividad de los cuidados en salud<sup>(25, 52)</sup>. Debido que, los profesionales enfermeros/as en su ámbito laboral una de las mayores oportunidades es permitirles recibir capacitaciones ayudándoles adquirir y/o desarrollar habilidades para un mejor cuidado integral y más aún en el área de emergencia que demanda de dicha exigencia para un actuar oportuno, así mismo la oportunidad de poder capacitarse para su desarrollo como ser humano.

Respecto a los resultados del quinto objetivo específico se puede evidenciar en la Figura N° 6, que, el 52.4% de profesionales de enfermería se encuentran medianamente satisfechos en función a la dimensión remuneraciones e incentivos. Estos hallazgos tienen similitud con el estudio de Núñez<sup>(17)</sup>, quien determinó que, los profesionales presentan mediana satisfacción en un 62.9% sobre la dimensión remuneraciones, indicando que esta guarda relación directa con el nivel de motivación en los trabajadores. Sin embargo, en el estudio de Quito<sup>(18)</sup>, los resultados difieren en el sentido que, el autor determinó en sus hallazgos que, los profesionales de enfermería en la dimensión valoración del trabajo desarrollado que involucra las remuneraciones e incentivos laborales en un nivel de satisfacción adecuado (68.2%), es decir que hubo reconocimiento de su trabajo para el cumplimiento de las metas institucionales.

Los incentivos laborales se pueden dar de dos formas, financiera y no financieramente, la primera incluye el salario percibido por la prestación de un servicio, las bonificaciones que suelen darse en situaciones específicas y bajo ciertos criterios; la pensión que es beneficio obtenido por los años de servicio dados a una organización y finalmente el seguro de salud el cual es un derecho fundamental en todo trabajador que ejerce funciones en un centro laboral. Mientras que los no financieros, se perciben mediante el reconocimiento profesional, o por el programa de capacitaciones continuas para el crecimiento profesional, mejoras en las condiciones laborales, y ejecución de actividades recreativas; todas estas en conjunto generan dentro del profesional una motivación intrínseca que ve reflejada en la satisfacción laboral y en la apropiación de la identidad institucional; el cual refleja importancia en todo sistema hospitalario y de trabajo <sup>(55)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar, que la satisfacción laboral del personal de enfermería respecto a la dimensión remuneraciones e incentivos en su mayoría se encuentran medianamente satisfechos, es decir, que la totalidad del personal no están muy de acuerdo con los incentivos remunerativos que la institución les brinda más aún si se habla del servicio de emergencia que sirve como filtro de diagnóstico de personas con diferentes patologías y de mayor riesgo. Considerando que este problema también es

generado en países desarrollados, en los que no se le estima proporcionalmente al personal de salud, debido que entre las causas de insatisfacción tiene la privación de suministro, el bajo sueldo, y el descontento en el trabajo<sup>(4)</sup>; la institución debe valorar los esfuerzos del personal y reconocer en base a los cuidados que este brinda con el fin de reconocer equitativamente su sacrificio.

El sexto objetivo específico evidenció en la Figura N° 7, que, el 76.2% de profesionales de enfermería se hallan satisfechos en función a la interrelación con sus compañeros de trabajo. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Galián et al<sup>(7)</sup>, quienes determinaron que, el personal de enfermería expone un nivel alto de satisfacción con un 68.2%, revelando un apoyo mutuo entre compañeros y colegas enfermeros. Sin embargo, los resultados difieren del estudio de Orosco<sup>(12)</sup>, quien determinó que, los profesionales presentan una satisfacción media respecto a las relaciones que tienen con sus compañeros en un porcentaje de 55%, concluyendo que es necesario contar con una cultura de confianza laboral, sus beneficios se dirigen a la satisfacción y disminución del estrés laboral, mejorando el bienestar mental en los empleados.

Las relaciones interpersonales sanas dentro de cualquier área de trabajo, no es una tarea sencilla para los directivos, esta depende mucho del ambiente en que se desenvuelven los trabajadores de la salud como los profesionales de enfermería quienes tienen que lidiar diariamente con distintas situaciones sea agradables o no; por eso para que exista un buen funcionamiento debe propiciarse que el clima social laboral sea positivo, agradable y convivencial; que ulteriormente se reflejará en prácticas solidarias de trabajo, donde los conflictos tengan grados mínimos de aparición<sup>(56)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar que, la satisfacción del profesional de enfermería en relación a la interrelación con sus compañeros de trabajo en su mayoría se encuentran satisfechos, demostrando un nivel aceptable de compañerismo donde existe empatía entre sí y el apoyo desinteresado ante situaciones difíciles, factor esencial en un ambiente laboral, más aún que los profesionales del área de emergencia se encuentran constantemente expuestos a situaciones complicadas que muchos presentan cuadros depresivos o de desesperación que es muy difícil de controlar y es donde es elemental el compañerismo.

Finalmente, respecto a los resultados del séptimo objetivo específico se puede evidenciar en la Figura N° 8, que el 52.4% de profesionales de enfermería se encuentran



satisfechos en función al ambiente de trabajo. Sin embargo, difieren con los resultados del estudio de Clavo y Díaz<sup>(24)</sup>, quien determinó que, respecto a la dimensión ambiente de trabajo los profesionales de salud presentan insatisfacción en un 34%.

El ambiente laboral como se ha mencionado con anterioridad debe mantener puntos clave que se dirigen a la satisfacción de las necesidades de los profesionales de enfermería; pero además de ello, sus beneficios se verán reflejados en su nivel de aprehensión con su medio laboral, y con las organizaciones y entes reguladores del sistema sanitario del que forman parte. Los profesionales enfermeros cuando se sienten seguros de que su ambiente de trabajo es propicio, demuestran sus capacidades mas fluidamente, sienten la capacidad de desenvolverse de manera autónoma y eficiente; percibiendo calidez en las relaciones con sus compañeros de trabajo y con sus lideres, y sobre todo sienten el reconocimiento de su trabajo, logrando la motivación de darle apoyo oportuno a los seres de cuidado <sup>(57)</sup>.

Del análisis y comparación efectuada se puede mencionar que, la satisfacción del personal de enfermería respecto al ambiente de trabajo en su mayoría se encuentra satisfechos, de ello se puede deducir que, las enfermeras/os son tratados adecuadamente independiente del cargo que ocupen, permitiéndoles expresar con sinceridad sus necesidades como incomodidades y sin miedo a represalias; además en algunas ocasiones poseen una perspectiva clara, traslucida de las políticas de la plantilla de la organización. Hay que considerar que los ambientes laborales son los primeros elementos que influyen en una adecuada percepción por el personal, acompañada del buen trato por sus autoridades. Y según nuestro estudio es aceptable, evidenciándose satisfacción adecuada por los mismos.

## CONCLUSIONES

1. En el presente estudio, se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021, fue satisfactorio en la mitad de sus participantes (50%); por eso es necesario la intervención oportuna de sus diferentes dimensiones sobre todo en las que los porcentajes son medianamente favorables como el trabajo en general y remuneraciones e incentivos, los cuales tienen repercusiones directas en la motivación, desempeño, identidad y productividad de los profesionales.
2. La mayoría de los enfermeros(as) están satisfechos (66.7%) en su trabajo actual teniendo claro las responsabilidades que conlleva su labor, sintiéndose confiados para el desarrollo de sus habilidades; así mismo tener en cuenta puntos de mejora como son la organización del servicio en el que trabajan y el brindarles información acertada de su rendimiento, para influenciar de manera beneficiosa al usuario interno y externo.
3. Se encontró que en relación con su trabajo en general el profesional de enfermería se muestra medianamente satisfecho (57.1%), logrando adaptarse a las condiciones laborales otorgadas por su institución; sin embargo, presenta falencias en las herramientas, recurso humano, e instrumentos brindados, necesarios para tener un desenvolvimiento adecuado en el área en la que labora; lo cual podría afectar negativamente en su desempeño.
4. Las enfermeras(os) se encuentran satisfechos (59.5%) al interactuar con su jefe inmediato puesto que soluciona de manera creativa los problemas buscando las mejoras e innovaciones necesarias, de la misma manera otorgando reconocimiento meritorio por el esfuerzo brindado. Además, es importante rescatar la positividad de este ítem porque al existir una comunicación y entendimiento por ambas partes se obtendrán resultados favorables; no obstante, existen algunos desaciertos a mejorar en la toma de decisiones conjunta y en la comunicación de temas que afectan e interesan al trabajador.
5. En el presente estudio la mayoría de las enfermeras(os) se encuentran satisfechos (71.4%) por las oportunidades de progreso brindadas en base a capacitaciones para

el desarrollo de habilidades y conocimiento, mejorando la calidad del cuidado. Por tanto, cabe recalcar que el profesional de enfermería necesita adquirir capacidades tanto personales como profesionales.

6. El presente estudio mostro que más de la mitad de los participantes están medianamente satisfechos (52.4%) con la remuneración e incentivos percibidos por su trabajo, teniendo en cuenta como influencia negativa el poco interés de la institución por las necesidades fundamentales del recurso humano.
7. Se evidencia una satisfacción notoria entre la interrelación con los compañeros de trabajo (76.2%), estando dispuestos en algunas situaciones a apoyarse entre sí para afrontar situaciones difíciles y/o complicadas en la labor cotidiana, además de estar de acuerdo con el proceso de solución a reclamos realizados entre el personal.
8. Se observa en mayor porcentaje que los profesionales de enfermería están satisfechos (52.4%), de acuerdo al trato recibido independientemente del cargo ocupado; por otro lado, se encuentran con ciertas restricciones al expresar con franqueza sus opiniones en todos los niveles por temor a represalias en la institución.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los jefes de servicio**

- Planificar talleres de grupo que busquen perfeccionar la calidad del vínculo interpersonal con los diferentes niveles de estructura en enfermería; promover la practica efectiva de valores como el respeto, confianza, y consideración para favorecer un ambiente cómodo y acogedor; teniendo en cuenta que el profesional de enfermería ocupa gran parte de su tiempo del día en su centro laboral.
- Gestionar un plan de mejora del servicio, encaminado a convertir las debilidades en oportunidades de crecimiento personal y profesional del personal de enfermería; fortalecer el significado del trabajo en el profesional, de tal forma que aumente la creatividad y favorezca la mejora del cuidado de las personas.

### **A los Directivos de Enfermería**

- Brindar al gremio de enfermería condiciones laborales óptimas, tales como el aseguramiento de insumos, recurso humano necesario, ambientes seguros, además de la aplicación de estrategias para establecer un vínculo armónico de apoyo, colaboración y respeto en el ámbito laboral; que fomente la satisfacción del profesional de enfermería, protegiendo su integridad física y mental; asegurando un óptimo servicio al usuario.
- Programar reuniones mensuales con el profesional de enfermería para el fortalecimiento de las estrategias, incentivando el buen actuar y dando el reconocimiento debido a sus logros.
- Crear programa de capacitación continua a los profesionales a fin de promover su crecimiento profesional y tenga opciones de promoción, fortaleciendo la autonomía en las decisiones, la responsabilidad y el control de su propio trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarado NV, Flores IL, Peña KL. Evaluación de la cobertura de las necesidades básicas en el área rural, desde el enfoque de satisfacción de Max-Neef, en el período 2007 - 2010 [Tesis de licenciatura en internet]. Managua, Nicaragua: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas; 2012 [Citado 10 Nov 2021]. 216 p. Disponible en:  
[https://base.socioeco.org/docs/\\_deptos\\_economia\\_media\\_archivo\\_58a9b2\\_evaluaciondelacoberturadelasnecesidadesbasicasenelarearural.pdf](https://base.socioeco.org/docs/_deptos_economia_media_archivo_58a9b2_evaluaciondelacoberturadelasnecesidadesbasicasenelarearural.pdf)
2. Ruiz CM. Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán [Memoria de investigación en internet]. Chile: Universidad del Bío - Bío; 2009 [Citado 10 Nov 2021]. 118 p. Disponible en:  
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/775>
3. Cifuentes JE, Manrique FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av en Enfermería [Internet]. 2014 [Citado 03 Dic 2021]; 32(2): 217 - 227. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
4. Valdez BK. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013 [Tesis de maestría en internet]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016 [Citado 05 Dic 2021]. 108 p. Disponible en:  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/989/SP%20VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
5. Pablos M. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres [Tesis doctoral en internet]. España: Universidad de Extremadura; 2016 [Citado 05 Dic 2021]. 296 p. Disponible en:  
[https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/4385/1/TDUEX\\_2016\\_Pablos\\_Gonzalez.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/4385/1/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf)
6. García KH, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencias del hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - ESSALUD, Arequipa - 2017 [Tesis de licenciatura en internet]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018 [Citado 06 Dic 2021]. 84 p. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
7. Galián I, Llor P, Ruiz J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la

- Región de Murcia. An del Sist Sanit Navarra [Internet]. 2018 [Citado 13 Nov 2021]; 41(2): 181 - 189. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272018000200181&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000200181&lang=es)
8. Tapia H, Ramírez C, Islas E. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. Enfermería Univ. [Internet]. 2018 [Citado 13 Nov 2021]; 6(4). Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/322>
  9. Carrillo C, Ríos M, Fernández M, Celdrán F, Vivo M, Martínez M. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enferm Glob. [Internet]. 2015 [Citado 15 Nov 2021]; 14(40): 266 - 275. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lang=es)
  10. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med y Segur del Trab. [Internet] 2015 [Citado 11 Nov 2021]; 61(239). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lang=es)
  11. Berrocal S, Berrocal A. Nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Puquio [Tesis de licenciatura en internet]. Chíncha - Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2020 [Citado 10 May 2022]. 78 p. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1343/1/Aida%20Raquel%20Berrocal%20Flores.pdf>
  12. Orosco R. Satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 [Tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad de Posgrado César Vallejo; 2020 [Citado 11 May 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41887/Orosco\\_FRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41887/Orosco_FRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  13. Cieza M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de emergencias Villa el Salvador - Noviembre 2017 [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019. [Citado 10 May 2022]. 60p. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza\\_%20H](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza_%20H)

MI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Ore E y Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima - 2018. [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [Citado 11 May 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9%20Erik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
15. Carbajal K. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019 [Citado 11 May 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5531/carbajal\\_ak.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5531/carbajal_ak.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
16. Marcelo M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - Piura, en Abril 2018 [Tesis de licenciatura en internet] Piura - Perú: Universidad Nacional de Piura; 2018 [Citado 10 May 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Núñez D. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, 2018 [Tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad de Posgrado César Vallejo [Citado 11 May 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32956/nu%C3%B1ez\\_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32956/nu%C3%B1ez_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Quito E. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017 [Tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad de Posgrado César Vallejo [Citado 11 May 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito\\_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Delgado S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 [Tesis de especialidad en internet] Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Citado 13 Nov 2021]. 103 p. Disponible en:

- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6456/Delgado\\_vs.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
20. Gonzales M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital José Casimiro Ulloa [Tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017 [Citado 11 May 2022]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales\\_m.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7104/Gonzales_m.pdf?sequence=3)
  21. Oblitas-Guerrero SM. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. Rev. Exp. Med. [Internet]. 2020 [Citado 17 Dic 2021]; 6(1): 24 -27. Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381/256>
  22. Huamán LO. Relación entre satisfacción laboral y estilos de liderazgo en enfermeras que laboran en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque 2017 [Tesis de licenciatura en internet]. Lambayeque: Universidad Señor Sipán 2018 [Citado 13 Nov 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5051>
  23. Chiquinta G. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2017 [Tesis de maestría en Internet] Perú: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 25 Jun 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8473>
  24. Clavo J, Díaz E. Satisfacción laboral por factores entre enfermeros de un Hospital del Minsa y un Hospital de Essalud en Chiclayo - 2017 [Tesis de licenciatura en internet]. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán; 2018 [Citado 11 May 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5764/Clavo%20Huanacas%20%26%20Diaz%20Segura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  25. Paredes M, País D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Revista Científica Salud & Vida Sipanense [Internet]. 2015 [Citado 13 Nov 2021]; 2 (1): 1-9. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>
  26. Davis K, Newstrom JW. Comportamiento Humano En El Trabajo. 4ta ed. México: McGraw-Hill; 1999 [Citado 13 Nov 2021]. Disponible en: <https://idoc.pub/documents/comportamiento-humano-en-el-trabajo-keith-davis-john-newstrom-en5k96ez1kno>



27. Gibson J, Ivanevich J, Donnelly J. Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos. 11<sup>va</sup> ed. México: Editorial McGraw Hill Interamericana. 2003.
28. Brief AP, Roberson L. Job Attitude Organization: An Exploratory Study. *Journal of Applied Social Psychology* [Internet]. 1989 [Citado 13 Nov 2021]; 19(9): 717-727. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1989.tb01254.x>
29. Locke E. The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* [Internet]. 1976 [Citado 13 Nov 2021]; 1: 1297-1343. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/238742406\\_The\\_Nature\\_and\\_Causes\\_of\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction)
30. Gamero C. Análisis Económico de la Satisfacción Laboral. Eumed [Internet]. 2003 [Citado 13 Nov 2021]. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/index.htm>
31. Robbins SP, Judge TA. Comportamiento Organizacional [Internet]. 13<sup>va</sup> ed. México: Educación P. 2009 [Citado 13 Nov 2021]. Disponible en: <https://studylib.es/doc/8789305/comportamiento-organizacional-13a-ed--robbins>
32. Oblitas SM. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo [Tesis de licenciatura en internet] Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [Citado 19 Nov 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7579>
33. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. *Dir Gen salud las Pers* [Internet]. 2002 [Citado 15 Dic 2021]; 1-23. Disponible en: <https://studylib.es/doc/6435442/encuesta-de-satisfacción-del-personal-de-salud>
34. Sosa SM. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 [Tesis de licenciatura en internet]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007 [Citado 15 Dic 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/488>
35. Meza MÁ, Rodríguez VF, Gómez O. Humanismo en enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2009 [Citado 15 Dic 2021]; 17(2): 109-111. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092i.pdf>
36. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Reglamentación de ley del trabajo del Enfermero(a) Peruano. *Col Enfermeras(os) del Perú* [Internet]. 2002 [Citado 15 Dic 2021]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1209\\_LEG265.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1209_LEG265.pdf)
37. García Y, Martínez MD, Rivera MI, Gutiérrez G. Satisfacción laboral del personal

- de enfermería en dos Instituciones de Salud Públicas: Caso Hidalgo, México [Tesis de licenciatura en internet]. Univ Autónoma del Estado Hidalgo; 2016 [Citado 25 Dic 2021]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
38. Molina JM, Martínez F, Valderrama LJ, Uribe AF. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm.* [Internet]. 2009 [Citado 25 Dic 2021]; 27(2): 218-225. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>
  39. Cifuentes JE, Manrique FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av. Enferm.* [Internet]. 2014 [Citado 25 Dic 2021]; 32(2): 217-227. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
  40. Hernández M, Hernández A, Nava G, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Univ.* [Internet]. 2013 [Citado 25 Jun 2022]; 18(1): 16-21. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2012/eu121b.pdf>
  41. Blanco C. Encuesta y estadística : métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación [Internet]. 1era ed. Argentina: Editorial Brujas; 2015 [Citado 13 Dic 2021]. 71 p. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1319/1/Blanco-%20metodos%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf>
  42. Belmont EI. El Informe Belmont. *Obs Bioet i Dret* [Internet]. 1979 [Citado 16 Dic 2021]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
  43. OPS. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal [Internet]. Organización Panamericana de la Salud; 2019 [Citado 15 Ago 2022]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0)
  44. OMS. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2020 [Citado 15 Ago 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
  45. Millones M. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del

- Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. Revista Científica EDU.PE [Internet]. 2022 [Citado 15 Ago 2022]; 1(4): 39 – 50. Disponible en: <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/139>
46. Dirección de Desarrollo y Talento Humano en Salud. Entorno laboral saludable como incentivo al talento humano en salud [Internet]. Minsalud; 2016 [Citado 15 Ago 2022]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
  47. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 – 2025 [Internet]. Quito - Ecuador: Dirección Nacional de Ambiente y Salud; 2019 [Citado 18 Ago 2022]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
  48. Polo M. Convenio sobre el personal de enfermería, 1977 (núm. 149). Revista internacional y comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo [Internet]. 2019 [Citado 18 Ago 2022]; 7(e): 1164 – 1184. Disponible en: [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/784#:~:text=Resumen,enfermer%C3%ADa%2C%20integrado%20mayoritariamente%20por%20mujeres](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/784#:~:text=Resumen,enfermer%C3%ADa%2C%20integrado%20mayoritariamente%20por%20mujeres).
  49. OPS. Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud [Internet]. Organización Panamericana de la Salud; 2005 [Citado 20 Ago 2022]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54538/9275325820\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54538/9275325820_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  50. Banco Interamericano de Desarrollo. Los 5 atributos clave de la buena gobernanza en los sistemas de salud [Internet]. 2018 [Citado 20 Ago 2022]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/5-atributos-de-la-buena-gobernanza-en-salud/>
  51. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [Citado 20 Ago 2022]; 36(2): 288 – 295. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
  52. Quintana D, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col) [Internet]. 2020 [Citado en 22 Ago 2022]; 20(1): 123 – 132. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
  53. De Arco-Canoles O, Suarez-Calle Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. [Internet]. 2018 [Citado 22 Ago 2022];

- 20(2): 171 – 182. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
54. Agramonte-del-Sol A. Contribución de Enfermería a la excelencia en los servicios de Salud. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2015 [Citado 28 Ago 2022]; 30 (1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/440>
55. Chanamé J. La remuneración: características, beneficios sociales, conceptos no remunerativos [Internet]. Perú: Pasión por el Derecho; 2020 [Citado 28 Ago 2022]. Disponible en: <https://lpderecho.pe/remuneracion-derecho-laboral/>
56. Hernández WA, Hinojos ER. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. [Internet]. 2019 [Citado 01 Sep 2022]; 9(4): 40 - 47. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
57. UNIR. Motivación, disposición, diferencia: desarrollo profesional en enfermería [Internet]. 2017 [Citado 01 Sep 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/motivacion-disposicion-diferencia-claves-para-el-desarrollo-profesional-en-enfermeria/>

## **ANEXOS**

### **ANEXO N° 01**

#### **CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL II-2 MINSA, CHICLAYO 2021**

**Institución:** Hospital II-2 Minsa, Chiclayo.

**Investigadores:** Cabrejos Luna Anguel Virginia – Montenegro Montenegro Jahira Analí.

**Título:** Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Propósito del Estudio:**

Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021.

**Procedimiento:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá responda a las preguntas de un cuestionario con una duración aproximada de 10 – 15 minutos.

**Riesgos:**

No existen riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

Si el participante desea se le brindara los resultados obtenidos del proyecto de investigación: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia; comunicándose al número de las investigadoras (985662663-945215188).

Los costos del estudio serán cubiertos por los investigadores y no le ocasionarán gasto alguno.

**Confidencialidad:**

La información brindada es absolutamente confidencial, manipulada solo por las investigadoras (Cabrejos Luna Anguel Virginia y Montenegro Montenegro Jahira Analí); además es anónima al tener cada encuesta una codificación con el propósito de no revelar su nombre. Es importante indicar que su identidad no será mostrada en ninguna publicación ni presentación de los resultados.

Deseamos conservar la información recolectada por 5 años. Si usted no desea que la información permanezca almacenada ni sea utilizada posteriormente deberá informar a las investigadoras para proceder a su petición.

**Derechos del participante:**

Su participación es de manera voluntaria si durante el proceso desea retirarse lo puede hacer sin impedimento alguno. Cualquier duda puede consultar con los investigadores (Cabrejos Luna Anguel Virginia y Montenegro Montenegro Jahira Analí), a los teléfonos 985662663 o 977123709.

**Consentimiento:**

Una vez explicado, leído y comprendido las condiciones, acepto voluntariamente a participar en este estudio; y como conformidad procedo a firmar el presente consentimiento.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

---

**Fecha:****Nombre:****DNI:**

---

**Investigador**

---

**Fecha:****Nombre:** Anguel Virginia Cabrejos Luna y Jahira Montenegro Montenegro**DNI:** 71775790 / 72324786

## ANEXO N° 02

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

#### Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 2 partes:

**Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).

**Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).

#### PARTE I

##### INFORMACIÓN GENERAL

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- |                              |                            |                            |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) Director                  | b) Funcionario             | c) Jefe de Departamento    |
| d) Jefe de servicio          | e) Jefe de Establecimiento | f) Personal Administrativo |
| g) Personal asistencial      | h) Personal de servicio    |                            |
| i) Otros (especifique) _____ |                            |                            |

2. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?

- |             |                            |                          |
|-------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Nombrado | b) Contratado a plazo fijo | c) Locación de servicios |
| d) Servicie | e) Otros _____             |                          |

3. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el MINSA?

- |                   |                  |                    |
|-------------------|------------------|--------------------|
| a) Menos de 1 año | b) De 1 a 4 años | c) De 5 años a más |
|-------------------|------------------|--------------------|

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el actual puesto de trabajo?

---

## PARTE II

### APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo con la siguiente tabla:

CÓDIGO	Estoy:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	1	2	3	4	5
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	2	3	4	5
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5
Trabajo en General						
5	Puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5



6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	2	3	4	5
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	1	2	3	4	5
<b>Interacción con el jefe Inmediato</b>						
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	2	3	4	5
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	2	3	4	5
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	1	2	3	4	5
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	2	3	4	5
<b>Oportunidades de progreso</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	1	2	3	4	5
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	2	3	4	5
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	1	2	3	4	5
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>						

17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	2	3	4	5
<b>Ambiente de Trabajo</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	1	2	3	4	5
20	Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	2	3	4	5
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	1	2	3	4	5
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N° 03

### FICHA TÉCNICA

1. **Título** :  
Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital II-2 Minsa, Chiclayo 2021.
2. **Autores** :  
Cabrejos Luna Anguel Virginia  
Montenegro Montenegro Jahira Analí
3. **Procedencia** :  
Provincia de Chiclayo
4. **Administración** :  
Individual
5. **Duración** :  
10 - 15 minutos
6. **Aplicación** :  
Profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital II – 2 Minsa.
7. **Significación** :  
Manejo de Información de Contenido
8. **Administración y Calificación:**  
Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lapicero
9. **Consigna** :  
El presente cuestionario que forma parte del proyecto de investigación consta de una primera parte de información de carácter general de los trabajadores (condición de trabajo, establecimiento de procedencia, tiempo de servicios y área de trabajo) y la segunda parte referida a la encuesta en sí que consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada uno de los ítems o preguntas marcando la alternativa que crea conveniente.
10. **Baremación** : Autores

## GENERACIÓN DE BAREMOS PARA OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para determinar el nivel de satisfacción laboral se aplicó un cuestionario, de escala tipo Likert, la escala de valores según cada dimensión es la siguiente:

Tabla 1: Evaluación cuantitativa de cada dimensión

Dimensiones	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
Trabajo actual	16-20	8-15	4-7
Trabajo en general	12-15	6-12	3-5
Interacción con el jefe inmediato	20-25	10-19	5-9
Oportunidades de progreso	8-10	4-7	2-3
Remuneraciones e incentivos	8-10	4-7	2-3
Interrelación con los compañeros de trabajo	8-10	4-7	2-3
Ambiente de trabajo	16-20	8-15	4-7

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos

CASOS	N	%
<b>Válido</b>	41	97.6
<b>Excluido<sup>a</sup></b>	1	2.4
<b>Total</b>	42	100.0

*a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.*

Estadísticas de fiabilidad	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,952	22

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	79,61	206,244	,602	,950
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	80,39	204,044	,694	,949
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	79,80	203,461	,642	,950
Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	80,32	204,772	,554	,951
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	79,61	203,944	,716	,949
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	80,73	204,101	,681	,949
En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	79,98	205,124	,669	,950
Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	80,17	200,245	,758	,948
Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la	80,22	203,076	,722	,949

innovación y las mejoras.				
Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	80,00	202,400	,766	,948
Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	80,20	199,261	,808	,948
Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	80,29	202,612	,745	,949
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	80,22	205,326	,703	,949
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	80,17	204,495	,729	,949
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	80,56	207,352	,401	,954
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	80,80	209,061	,398	,954
Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para	80,00	204,800	,693	,949

completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.				
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	80,20	206,511	,753	,949
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	80,05	203,398	,662	,950
Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	80,24	202,489	,762	,948
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	80,56	202,602	,721	,949
El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	80,39	195,594	,807	,948

## ANEXO N° 04

### PRUEBA DE SIMILITUD (TURNITIN)

#### INFORME DE TESIS III

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>recyt.fecyt.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	renatiga.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
13	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1 %
14	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Virginia Cabrejos Luna  
Título del ejercicio: VIRGINIA CABREJOS III  
Título de la entrega: INFORME DE TESIS III  
Nombre del archivo: INFORME\_DE\_TESIS\_Satisfaccion\_Laboral\_5-8-22.docx  
Tamaño del archivo: 5.68M  
Total páginas: 57  
Total de palabras: 13,969  
Total de caracteres: 81,201  
Fecha de entrega: 08-ago.-2022 08:35p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 1880473552



*Paísescan*