



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA (O)
PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN
HOSPITAL NACIONAL**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería
en Emergencias y Desastres.**

Investigadoras:

Lic. Neira Centeno, Giovana Del Rosario.

Lic. Salinas Valverde, Flor Nila.

Asesora

Mg. María Ángela Fernández Pacheco

Lima-Perú

2017

Asesora

Mg. María Ángela Fernández Pacheco

ÍNDICE

RESÚMEN	
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.- Planteamiento del Problema	
1.2.-Formulacion del Problema	
1.3.- Justificación	
Capitulo II: PROPÓSITO Y OBJETIVOS	6
2.1. Propósito	
2.2. Objetivos del estudio	
Capitulo III; MARCO TEÓRICO	7
3.1. Antecedentes	
3.2. Base Teórica	
Capitulo IV: MATERIAL Y MÉTODO.....	14
4.1. Diseño de Estudio	
4.2. Área de Estudio	
4.3. Población	
4.4. Operacionalización de Variables	
4.5. Técnicas de Recolección de Datos	
4.6. Validación	
4.7. Procedimiento de Recolección de Datos	
4.8. Plan de Análisis de Información	
Capítulo V: CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS.....	18
5.1. Consideraciones Éticas	
5.2. Cronograma de Gantt	
5.3. Presupuesto	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2017. **Materiales y Métodos:** Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estará constituida por 60 enfermeras (os). Para recolectar los datos se utilizará la técnica de la encuesta y se aplicará un cuestionario sobre satisfacción laboral, utilizado por Montoya M. J; en el 2014 y modificado por las investigadoras para efecto de esta investigación, que será sometido a juicios de expertos, para determinar la validez de contenido, constructo y de criterio; para luego realizar una prueba piloto. El instrumento está estructurado en: datos sociodemográficos y satisfacción laboral que consta de 2 dimensiones: **extrínseca**, que comprende al sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas; **intrínseca**, que comprende el trabajo en sí, recompensas _ reconocimiento y promoción.

Cada ítem cuenta con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje: “Totalmente de Acuerdo” = 5, “De acuerdo” = 4, “Indeciso” = 3, “Desacuerdo” = 2, “Totalmente desacuerdo” = 1. Los ítems negativos su calificación será en sentido contrario. Para clasificar la satisfacción laboral se aplicará la escala de staninos para clasificar a la satisfacción laboral en alto, medio y bajo; y los resultados se presentarán en tablas estadísticas.

Palabras claves: satisfacción laboral, enfermera, emergencia

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es una realidad que las organizaciones de éxito traten a su personal como una fuente fundamental de competitividad, al considerarse el factor humano como el activo más importante de la misma; de ahí la necesidad de conseguir y contar en todo momento con el personal más calificado, motivado y competitivo posible. En ello es esencial la estimulación considerada como una inversión de la empresa para obtener mejores resultados futuros (1).

Las organizaciones surgen para satisfacer las necesidades y las exigencias de las demandas de calidad de los servicios que requiere el hombre en una sociedad; entre estas organizaciones se ubican las de salud, las cuales agrupan a profesionales, que trabajan para lograr un objetivo en común, como la promoción, prevención, restauración y mantenimiento de los procesos de salud en circunstancias en que se encuentran en riesgo o en desequilibrio.

El trabajo intenso en el profesional de enfermería hace que el personal sea vulnerable a presentar un desgaste en su actuar, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización.

El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es el cuidado integral del paciente.

Los turnos alteran la armonía entre la vida familiar y laboral, por lo que la enfermera(o) requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia; las bajas remuneraciones a veces los obligan a tener más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas, ocasionando cansancio y desgaste que ello significa agravando más su situación. Así mismo están expuestos a conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, lo cual entorpece la comunicación, altera la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo poco gratificante.

La gran demanda de los usuarios en los servicios de emergencia, han generado espacios reducidos en el área de trabajo, haciendo que el personal sienta malestar e incomodidad cuando desempeña su labor, sumado a ello la falta de reconocimiento hacia el grupo profesional por parte de la institución en que se desempeñan, limita el desarrollo personal y profesional de enfermería.

Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y para el cuidado del paciente, que repercuten finalmente en el desempeño profesional y la calidad de atención al usuario, lo cual ha motivado el estudio con el objetivo de Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de la enfermera(o) profesional en el Servicio de Emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , enero-mayo 2018, con el propósito de motivar al equipo de gestión y de calidad a la búsqueda de nuevas estrategias de solución para fortalecer los factores benéficos y controlar los factores que desfavorezcan la satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones a nivel mundial, han empezado a dar mayor importancia al tema de la satisfacción laboral, a pesar de existir numerosas investigaciones que afirman que la satisfacción laboral es una variable que influye fuertemente en el nivel de desempeño laboral. En Estados Unidos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo (2).

Muchas organizaciones ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio al que se anhela, hay que retener a los mejores trabajadores e inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización.

En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos a otros trabajos, ocupando la mayor parte de su vida adulta en algún otro empleo de índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional, inclusive para la felicidad, ya que el trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que es la persona mejora el estado de autoestima y el sentido de pertenencia (3).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2002) los trabajadores de salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Asimismo otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral. Medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos, es por eso que la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable, que es un cuidado de enfermería óptimo (3).

En el Perú hasta el momento las entidades públicas dedicadas a la salud, no han incorporado una evaluación permanente de la satisfacción laboral y esto es un claro reflejo de la falta de interés hacia los recursos humanos.

Se ha podido observar en el área de emergencia de adultos, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, que existen problemas y dificultades a las que se ven enfrentados los enfermeros profesionales y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral no es la más adecuada. Los (as) enfermeros están expuestos a conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ésta situación entorpece la comunicación, altera la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo poco gratificante. Los enfermeros profesionales manifiestan que existe una gran demanda de usuarios en los servicios de emergencia por lo cual se ha generado espacios reducidos en el área de trabajo, presentando escasez de los recursos materiales, haciendo que sientan malestar e incomodidad cuando desempeñan su labor, sumado a ello está la falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución, en que se desempeñan. Cabe resaltar que las bajas remuneraciones y las pocas oportunidades de ascensos son dificultades que limitan el desarrollo personal y profesional. Frente a todo lo descrito se formula la siguiente interrogante.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, enero-mayo 2018?

1.3. Justificación

En la actualidad la satisfacción laboral es una variable muy estudiada, pero poco se hace con los resultados que se obtiene para mejorar el bienestar de las enfermeras (os) en su ambiente laboral. Si el profesional de enfermería está satisfecho con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y eficacia. Las enfermeras (os) que laboran en el área de emergencia, se ven sometidos a múltiples factores estresantes ocasionándoles insatisfacción, contribuyendo involuntariamente al deterioro de la imagen de la institución y de la calidad de sus servicios, influyendo en el crecimiento y su desarrollo, bajando los niveles de calidad de atención provocando descontento. Es así que al eliminar dichas fuentes de insatisfacción nos

conllevará en cierta medida a mejorar el rendimiento y la calidad de atención al usuario, haciendo que las enfermeras(os) muestren una actitud positiva.

Se ha encontrado varios estudios sobre la satisfacción laboral de la enfermera profesional, pero pocas en el área de emergencia Adultos.

Viabilidad y factibilidad de estudio

Para realizar el estudio se cuenta con el apoyo de la Dirección de Investigación y del Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y del Hospital Arzobispo Loayza. Así mismo las investigadoras cuentan con la población para realizar el estudio, manejan el proceso de investigación, conocen el tema a profundidad, existe bibliografía actualizada, asimismo disponen del tiempo y financiamiento necesario.

CAPITULO II

PROPÓSITO Y OBJETIVOS

2.1. Propósito

Proporcionar actualizada evidencia científica sobre la satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el área de emergencia, a fin de motivar a los responsables del equipo de gestión y del comité de calidad, para que identifiquen nuevas estrategias orientadas a fortalecer y mejorar las condiciones del trabajo y los niveles de satisfacción laboral, las mismas que tendrán un impacto positivo en la calidad del cuidado de enfermería brindado a la persona, familia y comunidad en el servicio de emergencia.

2.2. Objetivos

Ggeneral:

Determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, enero- mayo 2018.

Específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia, en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales y físicos y beneficios laborales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia, en la dimensión intrínseca: trabajo en sí, reconocimiento
 - recompensas y promoción.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Pablos G., M. (2016), realizó un estudio Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). Estudio cuantitativo, descriptivo. Utilizó como instrumento el cuestionario modificado de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca, este cuestionario consta de tres partes: Información de carácter general, percepción del ámbito de trabajo, comentario y sugerencias. El resultado fue que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral (4).

Portero C., S. y Vaguero A., M. (2015), realizaron un estudio titulado Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía: Enfocado en las variables de tipo sociolaboral. Estudio de tipo descriptivo transversal, la muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable Estrés, el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory la nursing stress scale y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46% (5).

Montoya M., J. (2014), realizó un estudio titulado Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, Madrid, la muestra fue 360 empleados; el estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó dos instrumentos existentes el cual fueron modificados, para la “satisfacción laboral” de Jss Spector (job satisfaction survey), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Se obtuvo como resultado que los factores

intrínsecos como la promoción, las recompensas - reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort, y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo (6).

Castillo B., F. y Lipa. G., R. (2016), realizaron un estudio titulado Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de las áreas críticas, de la clínica Internacional sede San Borja. En una muestra de 52 enfermeras(os). Estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Utilizaron dos instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir el síndrome de Burnout y el Font _ Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de burnout. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. En cuanto a los factores de satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal (7).

Mancilla H., L. y Olarte B., I. (2014), realizaron un estudio titulado Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, estudio descriptivo _ correlacional, diseño no experimental, transversal. Utilizaron dos test psicométrico uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción laboral versión española, y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Maslach Burnout el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herzberg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de existir una relación negativa

inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional (8).

Zelada R, V. (2014), realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja- Lima, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, población conformada por 28 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario basado en la escala de Lickert de Satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial, basado en el modelo de Sonia Palma SL-SPC en 2002, se obtuvo que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) satisfacción alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto (9).

Alva S, E; (2012) realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima; con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad, estudio, descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 enfermeras (os), la técnica fue la encuesta, obtuvieron que el 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción baja (10).

En la revisión de la literatura se encontraron escasos estudios similares, sin embargo se encontraron estudios relacionados con la variable satisfacción laboral, como se observa los estudios son de tipo descriptivo correlacional y están realizadas en muestras de profesionales de salud en distintas áreas y ámbitos de desempeño; a diferencia del presente estudio que se realizará con las enfermeras profesionales en el área de emergencia.

3.2. Base teórica

La organización internacional del trabajo (OIT) actualmente define a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) y macro (social). Tomando en cuenta el aspecto social ubicamos a la salud laboral el cual se refiere a un medio ambiente de trabajo adecuado, en condiciones de trabajo justa, donde los trabajadores pueden desarrollar una actividad con dignidad, es por ello que nos enfocamos principalmente en las condiciones de trabajo, el cual tiene tres aspectos fundamentales que son: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y organizativas. La OIT en el año 2008, define al trabajo que es todo aquello en el cual las personas esperan en sus trayectorias laborales un trabajo productivo, remuneraciones justas, seguridad del lugar del trabajo, protección social, mayores perspectivas para el desarrollo personal e integración social, libertad para que expresen sus preocupaciones y participen en la toma de decisiones (11).

En la ley del enfermero 27666, de los derechos de la enfermera, en el artículo.- 11 menciona que toda enfermera(o) profesional debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y, así mismo, contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora. Corresponde al Estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de enfermería, lo que implica que se mantengan actualizados tomando como base el escalafón salarial. Las guardias diurnas y nocturnas, cualquiera sea su modalidad, serán remuneradas. El trabajo de guardia es la actividad realizada por necesidad del servicio, correspondiéndoles actividades múltiples y/o diferenciadas de las realizadas en jornadas ordinarias, sin exceder de 12 horas. Sólo excepcionalmente

se podrá sobrepasar las 12, por falta de personal. En el artículo 15°.- menciona que la enfermera (o) deberá ser capacitada por su centro laboral con el creditaje académico necesario para la recertificación (12).

Satisfacción Laboral: Existen diversas definiciones sobre la satisfacción, para efecto de la investigación la definiremos como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Este sentimiento puede ser generalizado; que se logra a través de facetas específicas de satisfacción como son el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización (13).

La definición mencionada se apoya en el concepto de Frederick Herzberg quién refiere que la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Durante sus investigaciones observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores extrínsecos. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan (14).

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos como: el primero que es el **higiénicos o extrínsecos**, aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho; el segundo que son los **motivadores o intrínsecos**, aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le

proporciona, así mismo los deseos de autorrealización (14). Es así que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores, las cuales se desarrollan a continuación:

- 1) **El sueldo**, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
- 2) **la supervisión**, es la observación constante, por parte del jefe inmediato.
- 3) **los compañeros de trabajo**, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- 4) **la comunicación**, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo.
- 5) **las condiciones ambientales y físicas**, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
- 6) **los beneficios laborales**, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.
- 7) **el trabajo en sí**, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.
- 8) **las recompensas y reconocimientos**, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.
- 9) **promoción**, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficio (6).

La enfermera (o) profesional del servicio de emergencia proporciona cuidados a personas con problemas de salud en situación crítica y de alto riesgo o en fase terminal, en el ámbito individual o colectivo, agilizando las tomas de decisiones, mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica, lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la practica asistencial. Por ello la enfermera profesional desarrolla habilidades y competencias durante su formación en su especialización en áreas críticas el cual dura 2 años posterior a su licenciatura llegando a formar parte del equipo de salud dentro de la emergencia, así mismo debe

lograr habilidades de comunicación, ser asertiva para efectivizar y mejorar la calidad de atención de salud, ya que esta área es la unidad orgánica y funcional encargada de brindar atención las 24 horas del día, es así que por su alta demanda de usuarios que hoy en día se observa en sus salas, son las que generan malestares que con llevan a la insatisfacción tanto en los trabajadores y usuarios, como es el caso del Hospital Nacional Arzobispo Loayza que cobertura a gran parte de la población a nivel local y nacional, por ser un centro de salud de alta complejidad y ser hospital de referencia.

CAPITULO IV

MATERIAL Y METODO

4.1. Diseño de estudio.

Estudio de tipo descriptivo, de corte transversal se realizará, en los meses de enero a mayo del año 2018.

4.2. Área de estudio:

La investigación se realizará en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza; en el servicio de emergencia adulto, en las áreas de trauma shock, unidad de cuidados críticos en emergencia (UCE), y en los tópicos y salas de observación de medicina y cirugía. El servicio cuenta con 60 enfermeras profesionales que laboran las 24 horas, en turnos de 12 horas en forma rotativa de lunes a domingo y atienden en promedio 13 pacientes por cada enfermera por turno, según la oficina de Estadística del hospital Loayza del año 2016.

4.3. Población

La población estará constituida por 60 profesionales de enfermería, que laboran en el servicio de emergencia: shock trauma (5), UCE (10), observación de medicina (10), observación de cirugía (10), Tópico de medicina (15), tópico de cirugía (5), procedimientos (5), que cumplan con los criterios de selección.

Criterios de Inclusión

- Enfermeras (os) profesionales que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras (os) profesionales que tengan laborando como mínimo 6 meses en el servicio de emergencia.

Criterios de Exclusión

- _ Enfermeras (os) que se desempeñen en el área administrativa.
- Enfermeras (os) profesionales que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten, permisos y pasantía.
- Enfermeras (os) que no aceptan participar del estudio.

4.4. Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores
Satisfacción Laboral	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos.	– Extrínsecos	<p>Son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, y se localizan en: sueldo, supervisión, beneficios laborales, condiciones ambientales y físicos, compañero de trabajo, y comunicación.</p>	<p>Nivel de satisfacción Extrínsecos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Alto – Medio – Bajo
		– Intrínsecos	<p>Son aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con: trabajo en sí, recompensas-reconocimiento y promoción.</p>	<p>Nivel de satisfacción Intrínsecos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Alto – Medio – Bajo

4.5. Técnica De Recolección de Datos:

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y se aplicará como instrumento un cuestionario sobre satisfacción laboral, que cuenta con 40 Ítems validado y modificado para España por Montoya M.J, Titulado “Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Cabal” de Madrid en el año 2014. Para esta investigación las investigadoras modificarán y adaptarán algunos ítems en primer lugar se eliminará el factor político y administración, por no ser de interés de la investigación. Asimismo constará de dos partes: datos sociodemográficos y satisfacción laboral; con sus dos dimensiones: **extrínseca** que cuenta con un total de 26 ítems, distribuidos en sueldo del 1 al 4; supervisión 5 al 8; beneficios laborales del 9 al 12; compañeros de trabajo del 13 al 16; comunicación del 17 al 20 y condiciones ambientales y físicas del 21 al 26 ítems y la **intrínseca** con un total de 14 ítems; distribuidos en trabajo en sí del 27 al 31, recompensas y reconocimiento del 32 al 35, promoción del 36 al 40 ítems; haciendo un total de 40 ítems (anexo 2).

Cada ítem cuenta con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje: “Totalmente de Acuerdo” = 5, “De acuerdo” = 4, “Indeciso” = 3, “Desacuerdo” = 2, “Totalmente desacuerdo” = 1. Los ítems negativos su calificación será en sentido contrario.

Para clasificar la satisfacción laboral se aplicará la escala de stanones en alto, medio y bajo.

4.6. Validación:

Por ser el instrumento aplicado en Madrid en una muestra de características laborales diferentes a la del presente estudio y modificado por las investigadoras, será sometido a juicios de expertos con la participación de 10 profesionales de la salud médicos (2), enfermeras (7) y psicólogo (1), para obtener una validez de constructo, contenido y criterio. Para luego aplicar una prueba piloto en 10 enfermeras profesionales de otra institución de salud que no formen parte de la muestra, que tengan las mismas características y situaciones reales de accesibilidad, nivel de atención y distribución del servicio de emergencia.

4.7. Procedimiento de recolección de datos:

La recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- Se presentará el estudio al comité de revisión de la facultad de enfermería.
- Luego se enviará al Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Posterior a este se solicitará la autorización a la institución del Hospital Nacional Arzobispo Loayza: (Recursos humanos, Departamento de enfermería, jefatura de emergencia).
- Las investigadoras se reunirán para homologar criterios acerca de la aplicación de la investigación.
- Se coordinará con la jefa de emergencia para informarle sobre la investigación, propósito, metodología de participación y para la identificación de la unidad muestral.
- En la reunión mensual previa coordinación con la jefatura del servicio, se les informará sobre la investigación (objetivo, propósito, metodología) y se les hará entrega del consentimiento informado.
- Se realizará el listado de las enfermeras(os) que participarán en el estudio, según los criterios de inclusión y exclusión
- Coordinar la aplicación del instrumento en la próxima reunión mensual del servicio con aquellos que firmen el consentimiento informado.
- La aplicación del Instrumento durara un tiempo de 10 _ 15 minutos.
- Se les agradecerá por su participación.

4.8.- Plan de análisis de información

Los datos recolectados serán revisados, codificados y procesados en el programa Excel, los resultados serán analizados según los porcentajes luego presentados en tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO V

CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS.

5.1. Consideraciones éticas:

- **Autonomía:** se informará a la enfermera (o) profesional sobre la investigación, propósito metodología, participación mediante el consentimiento informado; será libre de elegir sin presión su participación. Así mismo podrá decidir retirarse en cualquier momento.(Anexo 1)
- **No maleficencia:** los datos recolectados solo se utilizarán para la investigación, no se divulgará los nombres de los participantes, será de forma anónima.
- **Justicia:** las enfermeras (os) profesionales serán tratados a todos por igual, con respeto, responsabilidad, sin atentar sus derechos.
- **Beneficencia:** se les darán a conocer los resultados de la investigación y se les proporcionará un tríptico dándoles a conocer que es la satisfacción laboral, factores que lo determinan, derechos y normas laborales, leyes que amparan el trabajo, ley de trabajo del enfermero.

5.2.-Cronograma de Gantt:

Meses 2017	Junio	Julio	Agost.	Setiemb.	Octubre	Noviemb.	Diciem.
PROBLEMA Planteamiento del problema Formulación del problema Propósitos y Objetivos Justificación de la investigación Limitaciones de la investigación	X	X					
MARCO TEORICO Antecedentes del estudio Bases Teóricas Definición operacional de términos		X	X				
METODOLOGIA Diseño de estudio Técnicas e instrumento Población y Muestra			X	X			
ADMINISTRACION DEL PROYECTO Cronograma Recursos humanos y Materiales					X	X	
PRESENTACION DE LA INVESTIGACION Sustentación proyecto de investigación							X

5.3.- Presupuesto:

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Accesoría	4 hrs.	S/. 500.00	1000.00
Impresiones	500 hojas	S/. 0.20	100.00
Internet	150 hrs.	S/. 1.00	150.00
Empastados	3 hrs.	S/. 15.00	45.00
CD	5 unidades	S/. 2.00	6.00
Lapiceros	60 unidades	S/. 2.00	120.00
Fotocopias	300 unidades	S/. 0.10	30.00
Pasajes	20 pasajes	S/. 1.20	48.00
Lápiz	5 unidades	S/. 1.00	5.00
Borrador	5 unidades	S/. 0.50	2.50
Papel Bond	½ millar	s/.10.00	5.00
UsB 2GB	2 unidades	S/. 15.00	30.00
Movilidad Local	20 pasajes	S/. 2.00	40.00
Llamadas telefónicas	30 llamadas	S/. 2.00	60.00
Bibliografía	04 citas	S/. 40.00	S/. 40.00
Imprevistos			S/.167.95
Total			S/.1851.5

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Manene L. Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías [Internet]. 2012 [citado 5 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2koO5zC>
2. Andrade J. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa - ECOMAX [Internet] [Tesis de bachiller de psicología]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010 [citado 8 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2u27GJ9>
3. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 8 de julio de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2aXHIsO>
4. Pablos G. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres [Internet] [Tesis para optar doctorado]. Universidad de extremadura; [citado 7 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2ApwPS9>
5. Portero C. S, Vaquero A. M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 7 de diciembre de 2017]; 10. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJOP>
6. Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 12 de junio de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>
7. Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 08 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>

8. Mancilla H L, Olorte B I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Optar título licenciatura en enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015 [citado 5 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2nQwdPJ>
9. Zelada R. V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Internet] [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 12 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2AREA2b>
10. Alva E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012 [Internet] [Título de Especialista en Enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [citado 25 de agosto de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2vcDRE3>
11. Organización Internacional del Trabajo. Normativa de la OIT [Internet]. [Citado 6 diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2yUNxq1>
12. Congreso De La Republica. Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano- LEY N° 27669 [Internet]. 2002 [citado 6 de diciembre de 2017]. Disponible en: <http://bit.ly/2ASvVwC>
13. Chiang V. M. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; 2010 [citado 12 de julio de 2017]. 298 p. Disponible en: <http://bit.ly/2AGRvlf>
14. Herzberg F. Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? Harv Bus Rev [Internet]. 1986 [citado 9 de junio de 2017]; 13-22. Disponible en: <http://bit.ly/2tBM1XQ>

ANEXO 2

SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA (O) PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA

CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo con el fin de elaborar un sistema de estrategias para disminuir los factores que determinan los niveles de insatisfacción y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 40 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

A.- DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y LABORALES

EDAD:

SEXO: F M

Nombrada

CAS

Otros

Especificar.....

TIEMPO DE SERVICIO EN EMERGENCIA.....

B. SATISFACCIÓN LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO.

DA = DE ACUERDO.

ED = EN DESACUERDO.

TED = TOTALMENTE EN
DESACUERDO

I = INDECISO.

	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	TDA	DA	I	ED	TED
	Sueldo					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre si.					
3	Siento que mi sueldo no esta en proporcion a mi preparación profesinal.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades economicas.					
	Supervisión					
5	Mi jefe inmediato es bastante acertivo y competitivo.					
6	La relacion que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
	Beneficios Laborales.					
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un area de emergencia.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un area de alto riesgo.					
	Compañeros de Trabajo					
13	Tengo empatia con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo mas de lo que debiera,debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					

20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
Condiciones Ambientales y Físicas						
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					
25	Existe hacinamiento en los diversos topicos de emergencia.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
DIMENSIÓN INTRÍNSECA						
Trabajo en sí						
27	Siento que mi trabajo sea rutinizado					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos ,habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
Recompensas y Reconocimiento						
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
Promoción						
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos,					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración.