



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN
LAMBAYEQUE, 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTORA:

BACH. ZÁRATE TANTALEAN, ANA DELI

ASESORA:

MG. DÍAZ CACHAY, LUCÍA
CÓDIGO ORCID: (0000-0002-8516-2556)

Línea de investigación:

Políticas y Gestión en Salud

Pimentel, Perú, 2021.

DEDICATORIA

*El presente trabajo investigativo lo dedico
principalmente a Dios, por ser el inspirador
y darme fuerza para continuar en este proceso
de obtener uno de los anhelos más deseados.*

*A mi madre, mi familia, por su amor,
trabajo y sacrificio en todos estos años,
gracias a su apoyo incondicional he
logrado llegar hasta aquí y convertirme
en lo que soy, gracias por haber sido mi
apoyo a lo largo de toda mi carrera
universitaria y de mi vida.*

*A todas las personas especiales que
me acompañaron en esta etapa,
aportando a mi formación tanto
profesional como ser humano*

AGRADECIMIENTO

A DIOS: Por darme la vida, fortaleza en los momentos difíciles, inteligencia y sabiduría para trazar metas y dirigirme en el camino hacia el cumplimiento de mis objetivos, por permitirme tener y disfrutar de mi familia.

Agradecer también al Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque por brindarme el apoyo durante la aplicación de mis encuestas.

Finalmente agradecer a mi madre y toda mi familia por apoyarme durante este proceso, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero mil gracias por sus aportes, su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCION	1
II. DESARROLLO	3
Marco Teórico:	6
III. METODOLOGÍA:	11
3.1. Tipo de investigación:	11
3.2. Diseño de Investigación:	11
3.3. Población y Muestra de Estudio:	17
Criterios de exclusión:	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5. Procedimiento de recolección de datos e informaciones:	19
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:	20
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	21
V. RECOMENDACIONES:	32
Bibliografía	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

ITEM	Pag
Tabla N°1: Nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	21
Tabla N°2: Satisfacción laboral según dimensión trabajo actual en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	22
Tabla N°3: Satisfacción laboral según dimensión trabajo en general en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	23
Tabla N°4: Satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	24
Tabla N°5: Satisfacción laboral según dimensión oportunidades de progreso en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	25
Tabla N° 6: Satisfacción laboral según dimensión remuneraciones e incentivos en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	25
Tabla N° 7: Satisfacción laboral según dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	25
Tabla N° 8: Satisfacción laboral según dimensión ambiente de trabajo en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.	25

RESUMEN

El Objetivo del presente estudio fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021.

Investigación de tipo cuantitativa, descriptiva. La población y muestra constituida por 15 profesionales de enfermería que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, mediante el instrumento, "Satisfacción Laboral del Enfermero", elaborado por MINSA en el año 2002, consta de 22 preguntas agrupadas en dos partes. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS 22.

Resultados: Se evidencia respecto a la satisfacción laboral, el 53.3% del personal de enfermería se encuentra mayormente satisfecho, sin embargo, el 40% se muestra indiferente en el ámbito laboral y solo el 6.7% expresa estar totalmente satisfecho. Respecto la dimensión trabajo, el 60% de la población estudiada, muestra satisfacción, el 26.7% totalmente satisfecho y solo el 13.3% indiferencia. El 46.7%% se encuentra mayormente satisfecho, en relación a la dimensión de trabajo; sin embargo, el 26.7% muestra indiferencia, el 20% pocas veces satisfecho y solo el 6.7% totalmente satisfecho. Se concluye que la satisfacción laboral es satisfactoria en el personal de enfermería, sin embargo, las dimensiones de remuneración incentivos y oportunidades de progreso, son causantes de insatisfacción.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, Enfermería, Servicio de emergencia.

ABSTRACT

Knowing job satisfaction in nursing is an important indicator because it allows us to take actions in a timely manner, improving the quality of the services they offer, which is why this quantitative, descriptive research was carried out.

The objective of this study was: To determine the level of job satisfaction in the nursing professionals of the Emergency Service of the Belén Lambayeque Provincial Teaching Hospital, 2021. The sample population was of 15 nursing professionals who met the inclusion and exclusion criteria, By means of a survey `` Nurse's Job Satisfaction ", prepared by MINSA in 2002, it consists of 22 questions grouped into two parts, the results were obtained: 40% of the nursing staff is indifferent to the opinion on the level of satisfaction in the emergency service, 53.3% mostly agree with the opinion and 6.7% totally agree with the opinion.

Results: It is evident regarding job satisfaction, 53.3% of the nursing staff are mostly satisfied, however 40% are indifferent in the workplace and only 6.7% express being totally satisfied. Regarding the work dimension, 60% of the studied population shows satisfaction, 26.7% totally satisfied and only 13.3% indifference. 46.7% are mostly satisfied, in relation to the dimension of work; However, 26.7% show indifference, 20% rarely satisfied and only 6.7% totally satisfied. It is concluded that job satisfaction is satisfactory in nursing personnel, however the dimensions of remuneration, incentives and opportunities for advancement, are causing dissatisfaction.

KEY WORDS: Job satisfaction, nursing, emergency service

I. INTRODUCCION

La satisfacción laboral nos permite medir la calidad de servicio que el trabajador ofrece, para que una institución obtenga resultados positivos en productividad, la satisfacción laboral es uno de los aspectos principales; es un indicador que nos permite medir la calidad de los servicios que se ofrece y principalmente en las instituciones de salud donde prioriza y salvaguarda la vida y salud de las personas, es por ello que la satisfacción laboral en los profesionales de salud se ve involucrado de manera directa en la calidad de servicio de salud. (1)

Locke, tiene una de las definiciones más clásicas de la satisfacción laboral, pues la considera como un estado emocional positivo y placentero que experimenta el profesional en su campo laboral, demostrando siempre una buena actitud al momento de realizar su labor. (2) Los valores de satisfacción laboral están en una escala de 4 (1 al 5). "A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador en el desempeño de sus tareas". (3) El personal de enfermería llega a pasar la mayor parte de su tiempo interactuando con sus pacientes y es por ese motivo que debe estar presente la satisfacción laboral ya que juega un papel de suma importancia en la vida del profesional, al sentirse en actitud positiva en su entorno va ser beneficioso no solo para el trabajador sino también para la institución y por ende en el cuidado del paciente. (2) (1)

En enfermería la satisfacción laboral es considerado como un factor primordial en relación con la rotación del personal, ausencia o intención de abandono laboral, es por ese motivo que actualmente la satisfacción laboral es considerado un desafío crítico para las entidades encargadas de la salud, muchas veces existe escases del personal de enfermería la cual afecta mucho la atención de los pacientes, ya que al no tener un adecuado suministro de personal profesional y tomando siempre en cuenta la satisfacción laboral, está comprobado que el personal de enfermería con buena satisfacción laboral tienden a estar más comprometidas con las instituciones donde laboran y existe a su vez mayor posibilidades de producir resultados positivos en su labor del día a día. (4)

En el caso del servicio de emergencia existe una gran demanda de pacientes, generando la reducción de espacios en el servicio y eso conlleva que el profesional de enfermería que labora en dicho servicio sienta incomodidad, malestar al momento de desempeñar su labor, si sumamos a ello que su labor que desempeña día a día no sea reconocida como se merece por parte de la institución para la cual labora genera inconformidad en el desarrollo no solo profesional si no también personal y como resultado se obtendrá acciones negativas al momento de realizar su labor repercutiendo en la calidad de atención; el estudio tiene por objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021, con la única finalidad de motivar al equipo encargado de gestión y de calidad a buscar nuevas estrategias, incentivos, mejoras, con la única finalidad de fortalecer y controlar los factores que repercuten en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia. (5) (2)

Dicho estudio se basa en las necesidades que la satisfacción en el trabajo en el profesional de enfermería, está basado en el tipo de actividades y si laboran o no en condiciones óptimas, evitando algún tipo de riesgo, buen clima laboral sobre todo que exista buena comunicación entre jefe y trabajadores, que los salarios del profesional de enfermería sea de acuerdo a sus expectativas, el ambiente laboral si es bueno va influir en la satisfacción laboral y se va a ver reflejado en el cuidado que ofrece el personal de enfermería al paciente, dicha investigación es de suma importancia para una mejora continua en el diseño de los sistemas, obteniendo un buen resultado por parte de la área encargada del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, elevando la calidad atención y productividad en el profesional, logrando que se trabaje con eficiencia y eficacia. Se planteó la siguiente interrogante como problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021?, se consideró como única variable la satisfacción laboral.

El principal objetivo del estudio fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque- 2021, de los cuales se desglosan los siguientes

Objetivos específicos: Identificar la satisfacción laboral según dimensión trabajo, Definir la satisfacción laboral según dimensión trabajo en general, Identificar la satisfacción laboral según dimensión interacción con el jefe inmediato, Determinar la satisfacción laboral según dimensión oportunidades de progreso, Determinar la satisfacción laboral según dimensión remuneraciones e incentivos en los profesionales de enfermería, Determinar la satisfacción laboral según dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, Determinar la satisfacción laboral según dimensión ambiente de trabajo.

II. DESARROLLO

Datos y hallazgos más importantes y relevantes:

A nivel internacional Álvarez, L (6), en su investigación cuantitativa, realizada en España, en el 2019, denominado “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica”, cuyo objetivo fue analizar el grado de burnout y de satisfacción laboral. Tuvo como resultado que el 39.67% tenía síndrome de burnout, el 37.07% estaba en riesgo de padecerlo. Encontró que la satisfacción laboral era de grado medio y se asociaba negativamente el grado de burnout. El autor concluyó que existe asociación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Además, se logró detectar un elevado grado de burnout y de insatisfacción laboral en profesionales de Enfermería españoles.

Hong, L (7), en su investigación de tipo revisión sistemática, realizada en China en el 2019, denominada “Satisfacción laboral entre enfermeras hospitalarias: revisión de la literatura”, tuvo como objetivo identificar un conocimiento más integral y extenso de la satisfacción laboral y sus factores asociados de enfermeras generales calificadas que trabajan en hospitales primarios. Obteniendo como resultado, que la satisfacción laboral de las enfermeras hospitalarias está estrechamente relacionada con el entorno laboral, el empoderamiento estructural, el compromiso organizacional, el compromiso profesional, el estrés laboral, la satisfacción del paciente, la proporción paciente- enfermera, el capital social, la práctica basada en la evidencia y el origen étnico.

Se concluye que es vital aumentar la satisfacción laboral de las enfermeras porque tiene el potencial tanto de mejorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención.

Galián, I (8), en su investigación de tipo cuantitativa, descriptivo transversal, realizada en España en el 2018, titulada “Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia”. Cuyo objetivo de este estudio fue determinar la frecuencia de exposición del personal de enfermería y comprobar si existe una relación entre esta exposición de violencia y el nivel de satisfacción laboral. Obtuvo como resultados que la satisfacción intrínseca fue menor ($M=25,5$ y $DT= 7,2$), siendo la variedad de tareas que realiza en el trabajo el aspecto con mayor porcentaje de satisfechos (51,7%) y la posibilidad de promoción el factor con más insatisfechos (22,4%). Asimismo, encontró que la satisfacción, tanto extrínseca como intrínseca se asoció de forma inversa con la exposición a violencia no física y física: una mayor exposición a violencia disminuyó la satisfacción. Se concluye que, las puntuaciones de satisfacción laboral en el personal de enfermería fueron bajas.

A nivel nacional Rojas, Y (9), en su trabajo de investigación con enfoque cuantitativo-descriptivo, realizada en Lima en el 2019, titulada “Nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de enfermeras del hospital mencionado anteriormente. Obteniendo como resultado que la satisfacción laboral en el personal de Enfermería se encuentra muy insatisfecho en 1.53%; insatisfecho en 8.73%; moderadamente insatisfecho 18.67%; indiferente en 18.67%; moderadamente satisfecho en 30.80%; satisfecho 18.67%; y muy satisfecho 2.93%. En el nivel de los factores extrínsecos, en general, se observa que el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 8%; indiferente en 5%; moderadamente satisfecho en 36%; satisfecho un 42%; y muy satisfecho un 7%. En el nivel de los factores intrínsecos, en general, el 1% de enfermeros están muy insatisfechos e insatisfechos; moderadamente insatisfechos en 3%; indiferente en

5%; moderadamente satisfecho en 31%; satisfecho en 49%; y muy satisfecho en 10%.

Polo, A (10), en su trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, transversal y diseño no experimental, realizada en Lima en el 2019, denominada “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima – 2019”. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019. Se obtuvo como resultados que existe relación directa ($\rho=0.755$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Asimismo, existe relación directa ($\rho=0.719$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación en su dimensión identificación de tarea y la satisfacción laboral. Conclusión, existe relación directa ($\rho=0.912$), fuerte y significativa ($p=0.000$) entre la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de emergencias pediátricas de Lima en el año 2019.

A nivel local Tafur, J (11), en su investigación cuantitativa de tipo transversal, correlacional, descriptivo explicativo, realizada en Pimentel, en el 2020, titulada “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería, Hospital Heysen Pimentel, 2020”. Obtuvo como resultados respecto a la variable Satisfacción laboral, el 67,3% de acuerdo; desarrollo de tareas, 30,8% pocas veces de acuerdo; beneficios laborales y remuneraciones, 82,7% conforme; condiciones físicas, 86,6% de acuerdo; desarrollo personal, 65,4% pocas veces está de acuerdo; políticas administrativas, 34,6% pocas veces de acuerdo y relación con la autoridad, 90,3% de acuerdo. El autor concluyó que el nivel de satisfacción de las enfermeras del hospital Heysen es alto, teniendo presente las seis categorías planteadas; pudiendo mejorarse aspectos como, por ejemplo, mejor trato por parte de las jefas y mayor flexibilidad de horarios de trabajo en caso de optar por una capacitación, promover ascensos en el personal de acuerdo al desempeño realizado, así como, ocupar los puestos de trabajo según las competencias profesionales de cada uno de los colaboradores

Finalmente, Oblitas, S (12), en su investigación de tipo cuantitativa, transversal, realizada en Chiclayo en el 2018, denominada "Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo, Perú". Cuyo objetivo fue determinar la relación del clima laboral y la satisfacción del profesional de enfermería. Obteniendo como resultados con respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. El autor concluye que existe relación significativa del clima laboral en la satisfacción del profesional de enfermería del HRL en el periodo de estudio, por lo que es importante fortalecer las condiciones de trabajo de estos profesionales de la salud.

Marco Teórico:

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Sirva de ejemplo: Locke citado por Pérez E y Otero L, quien definió a la satisfacción laboral como el "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona". En otras palabras, considera la Satisfacción Laboral como el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene mediado por la importancia que para el trabajador tenga. En este sentido, propone que entre menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador, mayor será la Satisfacción Laboral (13).

Siendo la variable de estudio la satisfacción laboral de la enfermera y al necesitar conceptualizar el mismo, es necesario conocer las diferentes definiciones que existen: La satisfacción laboral es una reacción afectiva al trabajo que resulta de la comparación de los resultados actuales con los deseados (13).

Es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con

sus expectativas. (14) La satisfacción laboral, es una percepción subjetiva e individual, producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste. Desde hace varios años la satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento, como la psicología, la sociología, la administración e incluso la enfermería, en la que la satisfacción laboral ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado. (15)

La satisfacción laboral es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de servicios prestados. (16)

En el área de enfermería, la satisfacción laboral ha sido reportada como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y burnout. Se ha demostrado que enfermeras más satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones donde se desempeñan. Por otro lado, factores del entorno del trabajo que producen una experiencia laboral positiva en las enfermeras tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su trabajo. (17) La satisfacción laboral es de gran interés “en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales” (18)

Para el caso específico de enfermería, la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y la seguridad en el empleo. Por el contrario, los salarios bajos, la falta o inadecuada

capacitación, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laborales son sólo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral. (14)

El estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral se ha desarrollado desde varios años atrás. Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg, denominada teoría de los dos factores o bifactorial, que postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. (15) Los factores intrínsecos llamados también motivacionales están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, están bajo el control del individuo, ya que se relaciona con aquello que el colaborador desempeña; incluye los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad que dependen de las tareas que el colaborador realiza en su trabajo. (19)

Los factores extrínsecos o llamados también de higiene están relacionados con la insatisfacción, pues se encuentra en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que se desempeñan en el trabajo. Dichos factores están fuera del control de las personas; incluye el sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación. (20) El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos. Asimismo, considera que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso. (21)

En la actualidad existe un consenso entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería, los cuales han sido agrupados en tres variables: Variables sociodemográficas: educación, experiencia profesional, género, edad; Características del trabajo: autonomía, salario, carga laboral; y Factores que guardan relación con el clima organizacional y el entorno laboral

(22). Siendo así que encontramos las siguientes dimensiones incluidas en el factor extrínseco:

El Trabajo Actual: El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad (23).

Trabajo en General: El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa (24).

Interacciones con el jefe inmediato: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor.

Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel dentro de la organización, expectativas de capacitación y desarrollo de su potencialidad individual. Entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo (25).

Remuneraciones e incentivos: El trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral (26).

Interrelación con sus compañeros de trabajo: La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales, ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humana.

Ambiente de Trabajo: Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios (27). Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan (28).

Enfermería es una profesión gratificante, por el hecho de ser una disciplina humana que implica esa gratitud particular que tienen los pacientes cuando han recobrado la salud, del respeto que sienten hacia las personas que las han atendido con paciencia, cuidado con devoción, y que han sabido contener las ansiedades despertadas por la enfermedad (14).

Otra de las teorías relacionadas con la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional está analizada a través de la teoría de Maslow, "Teoría de las necesidades", en la que señala que a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como las secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles, como es la calidad de vida profesional, debido a que el profesional de enfermería ha suplido sus necesidades primarias (29). Ante esto, plantea que el ser humano está constituido por un cuerpo físico, sociológico y espiritual y cualquier repercusión o problema que ocurre en cualquiera de estos cuerpos repercute automáticamente sobre el resto de los cuerpos, lo que podría estar dado si la enfermera tiene una insatisfacción laboral, lo que puede conllevar a una mala calidad de vida profesional (30).

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo de investigación:

El estudio investigativo, corresponde al tipo cuantitativo, el cual representa un proceso sistémico, definido, que se ejecuta siguiendo una serie de pasos y secuencialmente; técnica que pretende señalar, a través de diversas alternativas, usando magnitudes numéricas, que son presentadas mediante herramientas del área estadística. El planteamiento cuantitativo, emplea además el recojo e interpretación de datos para afinar las interrogantes investigadas o revelar nuevas inquietudes y así a financiar el proceso de interpretación (31).

3.2. Diseño de Investigación:

No experimental: porque carecen de manipulación intencional, donde se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad ya que después de su ocurrencia, donde se permitirá establecer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado del tiempo y Descriptiva: se facilitará analizar y conocer las características, rasgos y cualidades de un echo o fenómeno de la realidad en un periodo determinado del tiempo (31).

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M_1 = Enfermeras que trabajan en el servicio de emergencias.

O_x = Satisfacción laboral

3.3. Variable y operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE MEDICIÓN	ESCALA/ INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Conjunto de factores que influyen en las actividades o funciones que realiza la enfermera como son el trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.	Trabajo Actual	1. Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. 2. El trabajo en mi servicio está bien organizado. 3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. 4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1. Totalmente en desacuerdo con la opinión. 2. Pocas veces de acuerdo. 3. Indiferente a la opinión. 4. Mayormente de	Nominal/ Cuestionario de satisfacción del personal de salud elaborada por el MINSA en el 2002

		Trabajo en General	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. 6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. 7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	acuerdo con la opinión. 5. Totalment e de acuerdo con la opinión.	
		Interacción con el jefe Inmediato	8. Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. 9. Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.		

			10. Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 11. Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. 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.		
		Oportunidades de progreso	13. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.		

			14. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.		
		Remuneraciones e Incentivos	15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. 16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.		
		Interrelación con los Compañeros de Trabajo	17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. 18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.		

		Ambiente de Trabajo	19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. 21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias o bien, independientemente del cargo que ocupan. 22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.		
--	--	----------------------------	--	--	--

3.3. Población y Muestra de Estudio:

La población estuvo constituida por 15 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia según el reporte del área de recursos humanos del HPDBL.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencias.
- Enfermeras que aceptaron participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que no desearon participar de la investigación.
- Enfermeras que se encontraron trabajando menor de dos meses en el servicio de emergencias.

Aspectos éticos

Se realizó basada en los principios éticos Belmont Report. Se aplicaron con el fin de preservar los derechos y el bienestar de las mujeres, sujeto de estudio científico; se benefició a los participantes, por su contribución al conocimiento del personal de enfermería. Sin causar agravio psicológico con información veraz y ofrecida en la investigación, siendo participar en la investigación firmando el consentimiento informado y el estricto anonimato de la información(30).

Principio de beneficencia.

Es un inicio decisivo de la observación, en este se testifica: Por además de todo, no llevar a cabo peligro, ningún participante de esta exploración fue expuesto a situaciones o experiencias que den por resultados daños graves o permanentes, tal es así, que no exclusivamente se tendrá en cuenta el peligro físico fortuna también el psicológico.

Principio de respeto a la dignidad humana.

Comprende el lineal del integrante a la soltura y a un principio irrestricto de la documentación, en otras palabras, las participantes tuvieron libre reconocimiento o voluntad, aprendieron detalladamente la naturaleza de la observación, los

procedimientos para obtener la documentación y que los datos que ellos proporcionen, son utilizados únicamente para fines investigativo.

Principio de justicia.

Las participantes recibieron trato justo, así mismo tuvieron derecho a su privacidad a través del anonimato y el consentimiento informado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizará en esta investigación fue la encuesta, porque es una herramienta de investigación que recopila información sobre diferentes variaciones de la realidad o sociedad mediante la realización de encuestas por cuestionario o entrevistas con personas (grupos o individuos). En esta técnica, el entrevistador debe ser quien formule y ejecute la pregunta, y debe ser preciso y no improvisado. La encuesta debe ser adecuada para todo tipo de personas, sin ningún tipo de discriminación. Para obtener mejores resultados y éxito de la encuesta, las metas deben establecerse de manera fácil de entender y el propósito de la encuesta debe determinarse de acuerdo con el tipo de persona bajo investigación.

El instrumento es el cuestionario. Para medir la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario Para medir las variables satisfacción laboral anónimo tipo Likert dirigido al profesional de enfermería del servicio de emergencia del HPDBL, el cual fue elaborado por el MINSA en el año 2002 titulado "Encuesta de satisfacción del personal de salud", el cual ha sido previamente validado con éxito para la medición de la satisfacción de personal de salud en su centro laboral.

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores. Tiene una primera sección de información de carácter general de los trabajadores (condición de trabajo, tiempo de servicios), la segunda parte estará referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados.

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

Puntaje alternativas de respuestas:

- (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.

En la evaluación de la escala de satisfacción laboral se obtuvo el puntaje de:

22 – 66 (Nivel insatisfecho), puntaje de 67 – 110 (Nivel satisfecho).

Se realizó una prueba piloto con 10 profesionales de Enfermería, con el objetivo de: Estandarizar el formulario; medir los tiempos de aplicación del instrumento; tener la seguridad que la variable respuesta o variable principal (Satisfacción laboral) se encuentre en la población.

Los datos fueron consolidados en tablas de una entrada o tablas unidimensionales. El análisis de los mismos se realizó a través de cifras relativas y porcentuales, a través del test de comparación de proporciones utilizando la prueba Z. Un valor de $P < 0.05$ fue considerado como significativo en las comparaciones respectivas.

3.5. Procedimiento de recolección de datos e informaciones:

La investigación fue aprobada por el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud. Se solicitó a la Universidad Particular de Chiclayo la carta de presentación de la Alumna dirigido al Director del Hospital Provincial Belén Lambayeque. Se solicitó autorización escrita dirigida al director del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

Se acudió al establecimiento en días y horarios diferentes para poder contactar al personal, explicar la finalidad de dicha investigación para su participación voluntaria, y aplicar el instrumento de investigación, conservando en anonimato su identificación y agradeciendo su sinceridad.

Se procedió a continuación a procesar los resultados, para obtener finalmente los resultados, procesarlo y concluir.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

El análisis de los datos de investigación se realizó a través del programa estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), herramienta desarrollada por IBM, permite manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos, además de proporcionar muchas funciones básicas, frecuencia, prueba T y ANOVA y otra información estadística bivariado, también proporciona información estadística avanzada, modelos lineales y no lineales. Debido a su versatilidad como formato de experimentación, investigación y toma de decisiones, es el tipo de software más utilizado en el mundo

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Tabla N°01: Nivel de Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Indiferente	6	40
Mayormente satisfecho	8	53.3
Totalmente satisfecho	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 1: Se evidencia respecto a la satisfacción laboral, el 53.3% del personal de enfermería se encuentra mayormente satisfecho, sin embargo el 40% se muestra indiferente en el ámbito laboral y solo el 6.7% expresa estar totalmente satisfecho.

Tabla N°02: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Indiferente	2	13.3
Mayormente satisfecho	9	60
Totalmente satisfecho	4	26.7
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 2: En relación a la satisfacción laboral de la dimensión trabajo, el 60% de la población estudiada, muestra satisfacción, el 26.7% totalmente satisfecho y solo el 13.3% indiferencia.

Tabla N°03: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Pocas veces satisfecho	3	20
Indiferente	4	26.7
Mayormente satisfecho	7	46.7
Totalmente satisfecho	1	6.7
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 3: Se evidencia en la dimensión trabajo, el 46.7%% se encuentra mayormente satisfecho, sin embargo, el 26.7% muestra indiferencia, el 20% pocas veces satisfecho y solo el 6.7% totalmente satisfecho.

Tabla N°04: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Indiferente	3	20
Mayormente satisfecho	10	66.7
Totalmente satisfecho	2	13.3
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 4: De acuerdo al nivel satisfactorio, en la dimensión interacción con el jefe; el 66.7% expresa estar mayormente satisfecho, por otra parte, el 20% muestra indiferencia y el 13.3% se encuentra totalmente satisfecho.

Tabla N°05: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Pocas veces satisfecho	2	13.3
Indiferente	5	33.3
Mayormente satisfecho	6	40
Totalmente satisfecho	2	13.3
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 5: Se visualiza que el 40% se encuentra mayormente satisfecho, por otro lado el 33.3% muestra indiferencia y el 13.3 % se encuentra pocas veces satisfecho, es en relación a las oportunidades de progreso.

Tabla N°06: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión remuneración e incentivos en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Pocas veces satisfecho	3	20
Indiferente	8	53.3
Mayormente satisfecho	4	26.7
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 6: Se observa, en la dimensión de remuneración incentivos en los profesionales de enfermería, que el 53.3 % se muestra indiferente, sin embargo el 26.7% está mayormente satisfecho y el 20% expresa pocas veces satisfacción.

Tabla N°07: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Totalmente insatisfecho	1	6.7
Pocas veces satisfecho	5	33.3
Indiferente	6	40
Mayormente satisfecho	3	20
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 7: En relación a la satisfacción respecto a la dimensión de interrelación con los compañeros de trabajo en los profesionales de enfermería; el 40% se muestra indiferente, seguido del 33.3% pocas veces satisfecho, sin embargo, el 20% manifiesta mayor satisfacción y solo el 6.7% está totalmente insatisfecho con la relación existente en este servicio con sus compañeros.

Tabla N°08: Nivel de Satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo en los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque.

	N°	%
Indiferente	3	20
Mayormente satisfecho	9	60
Totalmente satisfecho	3	20
Total	15	100

Fuente: Encuesta "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital provincial docente Belén Lambayeque, 2021."

En la tabla N° 8: Se muestra que el 60% se encuentra totalmente satisfecho en la dimensión ambiente de trabajo, y el 20% se encuentra satisfecho e indiferente respectivamente.

Discusión

Con respecto al objetivo general de la investigación la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, el 53.3% del personal de enfermería se encuentra mayormente satisfecho, sin embargo, el 40% se muestra indiferente en el ámbito laboral y solo el 6.7% expresa estar totalmente satisfecho. Resultados difieren a los presentados por Mónica Isabel Cieza Herrera-2019, publica que la satisfacción fue media alcanzando el 80,0%, seguido de un 20,0% que tiene satisfacción baja y no se presentó satisfacción alta.

En relación a los objetivos específicos; satisfacción laboral de la dimensión trabajo, el 60% de la población estudiada, muestra satisfacción, el 26.7% totalmente satisfecho y solo el 13.3% indiferencia. Hallazgos similares a los presentados por Sánchez y Rivera-2017, investigación donde la gran mayoría presentó un nivel medio de satisfacción con un 70.6 % y un nivel bajo con un 14.7%.

En la dimensión trabajo en general, el 46.7%% se encuentra mayormente satisfecho, sin embargo, el 26.7% muestra indiferencia, el 20% pocas veces satisfecho y solo el 6.7% totalmente satisfecho. Mientras que la investigadora, María Cristina Gonzales Moreno-2017, en su estudio concluye que el 30 (100%); 16(53.34%) tienen una satisfacción laboral medio en esta dimensión.

Dimensión interacción con el jefe; el 66.7% expresa estar mayormente satisfecho, por otra parte, el 20% muestra indiferencia y el 13.3% se encuentra totalmente satisfecho. Resultados similares a los presentados por Cieza Herrera, quien en su investigación los resultados fueron que la satisfacción fue media alcanzando el 82,9% de los profesionales de enfermería; alta 2,9% y baja 14,3%. El 65.7% (23) afirmó estar de acuerdo con que su jefe es comprensivo, el 51.4% (18) está de acuerdo con la afirmación de que es grata la disposición de sus jefes cuando le pide alguna consulta sobre su trabajo, el 34,3% (12) está de acuerdo que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, el 45.7% (16) está de acuerdo que la relación que tiene con sus superiores es cordial.

En relación a las oportunidades de progreso el 40% se encuentra mayormente satisfecho, por otro lado el 33.3% muestra indiferencia y el 13.3 % se encuentra pocas veces satisfecho, Estos valores se comparan con los presentados por Díaz y Farro donde el 51.4% (18) manifiesta estar totalmente de acuerdo que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra, el 40% (14) está de acuerdo con sentirse realmente útil con la labor que realiza, un 42.9% (15) refiere estar de acuerdo con que le gusta el trabajo que realiza, y se siente complacido con la actividad que realiza, aunque un 40% (14) afirmaron estar de acuerdo que su trabajo les aburre.

Remuneración incentivos en los profesionales de enfermería, que el 53.3 % se muestra indiferente, sin embargo, el 26.7% está mayormente satisfecho y el 20% expresa pocas veces satisfacción. Hallazgos similares a los presentados por *Calcina-2019*, quien en su estudio en cuanto a beneficios laborales obtuvo un 57.1% como nivel medio y un 42.9% como nivel alto. Un mayor porcentaje 57,1% (20), respondió estar de acuerdo que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza, un 34.3% (12) y 40.0% (14) manifestó indecisión con sentir que el sueldo que tiene es bastante aceptable y felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas respectivamente, un 40% (14) que afirmó estar en desacuerdo que se siente mal con lo que gana lo que reflejaría cierto grado de insatisfacción con la remuneración que percibe.

Dimensión de interrelación con los compañeros de trabajo; el 40% se muestra indiferente, seguido del 33.3% pocas veces satisfecho, sin embargo, el 20% manifiesta mayor satisfacción y solo el 6.7% está totalmente insatisfecho. Los resultados se comparan con los publicados por Morales en cuyo estudio revela que la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (52.2%) fue calificada como alta, un 31.3% calificada como media y 16.4% como baja.

CONCLUSIONES:

1. Los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, muestran en un 53.3% satisfacción laboral, sin embargo, el 40% se muestra indiferente en el ámbito laboral y solo el 6.7% expresa estar totalmente satisfecho.
2. Respecto la dimensión trabajo, el 60% de la población estudiada, muestra satisfacción, el 26.7% totalmente satisfecho y solo el 13.3% indiferencia.
3. El 46.7%% se encuentra mayormente satisfecho, en relación a la dimensión de trabajo; sin embargo, el 26.7% muestra indiferencia, el 20% pocas veces satisfecho y solo el 6.7% totalmente satisfecho.
4. En la dimensión interacción con el jefe; el 66.7% expresa estar mayormente satisfecho, por otra parte, el 20% muestra indiferencia y el 13.3% se encuentra totalmente satisfecho.
5. El 40% se encuentra mayormente satisfecho, por otro lado el 33.3% muestra indiferencia y el 13.3 % se encuentra pocas veces satisfecho, es en relación a las oportunidades de progreso.
6. Dimensión de remuneración incentivos, el 53.3 % se muestra indiferente, el 26.7% satisfecho y el 20% expresa pocas veces satisfacción, siendo esta dimensión una de las causantes de insatisfacción.
7. Los profesionales de enfermería, en interrelación con los compañeros de trabajo; el 40% se muestra indiferente, seguido del 33.3% pocas veces satisfecho, sin embargo, el 20% manifiesta mayor satisfacción y solo el 6.7% está totalmente insatisfecho.
8. El 60% se encuentra totalmente satisfecho en la dimensión ambiente de trabajo, y el 20% se encuentra satisfecho e indiferente respectivamente.

RECOMENDACIONES:

- Que el departamento de enfermería del hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, elabore un plan promoviendo el trabajo en equipo, mejorar la calidad, mejorar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales y de esta manera mejorar el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería. Del mismo modo al jefe del servicio de emergencia, se recomienda, fortalecer el desarrollo humano, educación en el servicio, implementar programas de capacitación donde el personal pueda tener acceso a una educación continua, pueda desarrollar sus habilidades personales y profesionales, adquirir nuevas habilidades asistenciales y resolver dificultades que se puedan presentar, elevando su bienestar laboral garantizando una atención de calidad a los pacientes.
- A las universidades, se recomienda realizar estudios sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería con otra perspectiva de investigación, examinando los factores intrínsecos y extrínsecos, dándole el interés necesario a cada una, en busca de los causantes más comunes de la insatisfacción laboral; eso va a permitir descubrir fallas, deficiencias, de esta manera poder corregirlas, otorgando satisfacción laboral en el personal y en los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

- 1 [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1330/Satisfacci
on_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1330/Satisfacci%20on_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Online].; 2017
[cited 2021 10 28. Available from: repositorio.upch.edu.pe.
- 2 Herediana Re. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3520-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-9880-2-10-20210618.pdf. [Online].; 2018
[cited 2021 10 21.
- 3 G. CT. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto
especializado de Perú. Rev enferm Herediana. 2018 Aug; II(1).
- 4 Rodríguez JEC. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de.
AVANCES EN ENFERMERÍA. 2014 Dec; XXXII(2).
- 5 Lic. Enf. Morales Castillo GZ. "Satisfacción laboral del personal de enfermería.
Centro. tesis. LAMBAYEQUE: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO, LAMBAYEQUE; 2020.
- 6 Laura Álvarez Gómez PMVMCGS. Síndrome de burnout y satisfacción laboral
en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. metas de Enfermería.
2019 mayo; 22(4).
- 7 Lu H ZYWAJ. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review.
National Library of Medicine. 2019 Feb.
- 8 Galian Muñoz I, Llor Zaragoza P, Ruiz H JAyJBJA. Exposición a violencia de
los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los
hospitales públicos de la Región de Murcia. Sistema Sanitario de Navarra.
2018; 41(2).
- 9 Avendaño R C. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN. Lima: Arzobispo Loayza, Lima; 2019.
- 1 Avia Polo JSEE. Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería
0 en el Hospital de Emergencias Pediátricas. tesis. Lima: Universidad Nacional
Del Callao, Lima; 2019.
- 1 Guerrero Oblitas S. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería
1 en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú.
Chiclayo: Hospital Regional Lambayeque, Lambayeque; 2020.
- 1 SCS M. Satisfaccion Laboral: Causas, consecuencias y Medicion. 2011.
2
.

- 1 SCS M. satisfaccion laboral: causas, consecuencias y medicion. Editorial
3 Academica Española. 2011;(348).
.
- 1 Margarita Chiang CVMMJMMRNPA. Relaciones entre el clima organizacional
4 y la satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comillas. 2010 Nov; 2.
.
- 1 VICTOR ELISEO CONTRERAS IBACACHE KRGLCCA. Clima, Ambiente y
5 Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista Cubana de
Enfermeria. 2015; 31(1).
.
- 1 Guillermo E. Dabos LJPCUNdCdIPdBA. Satisfacción laboral: una revisión de la
6 literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. 2018
Mar; 34(134).
.
- 1 Hannoun GUNdCFdCE. <https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>. [Online].;
7 2011 [cited 2021 10 31. Available from: tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar.
.
- 1 Aguilar SS. Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. Revista
8 Cuidarte. 2010 Jan; 1(1).
.
- 1 Marisol PCY. Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en
9 el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería. TESIS. CUSCO:
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, CUSCO; 2018.
- 2 Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los
0 incentivos en la satisfacción de los trabajadores. 2020 SEPTIEMBRE; 29.
.
- 2 Caballero Rodríguez KUdG. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su
1 proyección en la enseñanza. Revista de Currículum y Formación de
Profesorado. 2002; 6(1,2).
- 2 Avella Acevedo PANCHV.
2 <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/33102>. [Online].; 2021
[cited 2021 10 31. Available from: repository.ucc.edu.co.
- 2 María Carmen Sánchez-Sellero PSS. Determinantes de la satisfacción laboral
3 en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros
países. Maderas. Ciencia y tecnología. 2018 mayo; 20(4).
.
- 2 DUCHE-PEREZ AByRGGL. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras
4 peruanas. Enfermería Global. 2019 Oct; 18(54).
.

2 Sonia SA. Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. CUIDARTE
5 REVISTA. 2010 Dec; I(1).

2 Fred Gustavo Manrique Abril JECR. Satisfacción laboral en enfermería en
6 una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia.
· Avances en Enfermeria. 2014 Jul; 32(2).

2 Morelli DM. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería
7 de un hospital privado de alta complejidad. Revista Científica de enfermería.
· 2019;(103).

2 Eulalia García Salazar GAH,CGGRMGT. Percepción de la Satisfacción
8 Laboral del Personal de. 2020 Jul; 6(21).

2 Tejada Fernández J GMVe43. Diferenciacion entre clima organizacional y
9 otros conceptos. formacion de formadores, Madrid Spain, grupo cifo. 2007.

3 PABLOS GONZÁLEZ MdM.
0 [https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/4](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
· 19drh.pdf. [Online].; 2016 [cited 2021 10 31. Available from:
www.areasaludbadajoz.com.

3 Hernández Sampieri RFCBL. Metodologia de la Investigacion. 6th ed. México
1 D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2014.

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Este cuestionario de opinión sobre la organización es absolutamente anónimo, 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 3).

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 22).

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.... /....

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

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

- a) Nombrado
- b) Contratado a plazo fijo
- c) Locación de servicios.
- d) Service
- e) Otros

2. ¿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.

3. ¿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 a la siguiente tabla:

CODIGO	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:

¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?		PUNTAJE				
<i>Trabajo Actual</i>		5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
<i>Trabajo en General</i>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	5	4	3	2	1
<i>Interacción con el jefe Inmediato</i>						

8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
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.	5	4	3	2	1
<i>Oportunidades de progreso</i>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<i>Remuneraciones e Incentivos</i>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<i>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</i>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<i>Ambiente de Trabajo</i>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

FUENTE: Encuesta de satisfacción del personal de salud elaborada por el Ministerio de Salud, Perú, 2002.

Anexo 2

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE MEDICIÓN	ESCALA/ INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Conjunto de factores que influyen en las actividades o funciones que realiza la enfermera como son el trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos,	Trabajo Actual	23. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. 24. El trabajo en mi servicio está bien organizado. 25. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades. 26. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	6. Totalmente en desacuerdo con la opinión. 7. Pocas veces de acuerdo. 8. Indiferente a la opinión. 9. Mayormente de acuerdo con la opinión. 10. Totalmente de acuerdo con la opinión.	Nominal/ Cuestionario de satisfacción del personal de salud elaborada por el MINSA en el 2002

	interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.	Trabajo en General	27. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo. 28. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. 29. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.		
		Interacción con el jefe Inmediato	30. Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. 31. Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.		

			32. Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. 33. Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. 34. 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.		
		Oportunidades de progreso	35. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.		

			36. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.		
		Remuneraciones e Incentivos	37. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo. 38. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.		
		Interrelación con los Compañeros de Trabajo	39. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. 40. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.		

		Ambiente de Trabajo	41. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 42. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. 43. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias o bien, independientemente del cargo que ocupan. 44. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.		
--	--	----------------------------	--	--	--

Anexo 3



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente,

Yo,....., acepto participar de forma voluntaria en la investigación titulada "Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia Del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, 2021", realizado por la estudiante Zárate Tentalean, Ana Deli; de la facultad de ciencias de la salud Universidad de Chiclayo , estando de acuerdo con la utilización de la información proporcionada para fines de la investigación.

Declaramos que fui informado(a) de los siguientes aspectos:

1. Nuestra participación será voluntaria y que concordamos con la utilización de la información proporcionada para fines de la investigación.
2. La información obtenida será utilizada con absoluto secreto y anonimato.
3. Las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesario respecto al asunto abordado.
4. La información brindada será utilizada sólo para fines de trabajo científico.

Confiando plenamente que todo lo expresado en este cuestionario será de estricta confidencialidad entre encuestado y las investigadoras.

PARTICIPANTE

INVESTIGADORA

Lambayeque,.....del 2021

Anexo 4



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 402 HOSPITAL BELEN
1.0 DIRECCION EJECUTIVA



Firmado digitalmente por ROJAS RUIZ Wilton Ruben FIR 43578594 hard
Unidad: 1.0 DIRECCION EJECUTIVA
Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 01/10/2021 - 12:21:37

Id seguridad: 5528903

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 1 octubre 2021

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000172-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3962748 - 3]

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Srta. **ANA DELI ZARATE TANTALEAN**, estudiante de la Universidad Particular de Chiclayo, ha sido autorizada para ejecutar en esta institución, su proyecto de investigación, denominado **"SATISFACCION LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2021"**.

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
WILTON RUBEN ROJAS RUIZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 01/10/2021 - 12:21:37

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
JEAN DIDIER SALIRROSAS HUARNIZ
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA(e)
30-09-2021 / 20:32:42

Activar V
Ve a Config

Anexo 5

PRINCIPIOS ÉTICOS Se tendrá en cuenta el Principio de Beneficencia, porque permite maximizar los beneficios y minimizar los daños, por tanto, el personal de enfermería en esta investigación o conocerán los beneficios que lograrán con su participación.

El principio de no maleficencia "obliga a todos de modo primario y por lo tanto es anterior a cualquier tipo de información o de consentimiento" y pretende en este caso no dañar al profesional, por lo que se busca los menores riesgos posibles para las participantes.