UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD

Factores que influyen en satisfacción Laboral del Personal de Enfermería emergencia del Hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017

Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión del Cuidado en Enfermería

Autora:

Piñella Seclen, Lisette Ingrid

Orcid: 0009-0000-5187-2165

Asesora-Código ORCID

Pacora Bernal, Loida

Orcid: 0000-0001-7673-923X

Huacho – Perú

2023

Índice General

Índice General i

Índice de tablas ii

Índice de figuras iii

Palabras clave iv

Titutlo vi

Resumen vii

Abstract viii

Introducción 1

Metodología 22

Resultados 25

Análisis y discusión 29

Conclusiones 32

Recomendaciones 33

Referencias bibliográficas 34

Anexos 42

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de importancia de la dimensión significación de la tarea para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017	25
Tabla 2	Nivel de importancia de la dimensión condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017	25
Tabla 3	Nivel de importancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017	26
Tabla 4	Nivel de importancia de la dimensión beneficios económicos para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017	27
Tabla 5	Factor más importante que influye en la satisfacción laboral	27
Tabla 6	Factor menos importante que va influir en la satisfacción laboral	28

Índice de figuras

Figura 1	Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor significación de la tarea (versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho).	50
Figura 2	Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "condiciones laborales", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)	51
Figura 3	Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "reconocimiento personal y/o social", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)	52
Figura 4	Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "beneficios económicos", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)	53
Figura 5	Cuestionario escala de factor más importante que influye en la satisfacción laboral.	54
Figura 6	Cuestionario escala de factor menos importante que influye en la satisfacción laboral.	55

Palabras clave

Tema	Factores, satisfacción laboral
Especialidad	Gestión del Cuidado de Enfermería

Keywords

Theme	Factors, job satisfaction
Specialty	Nursing Care Management

Línea de investigación:

Línea de Investigación	Gestión y administración de los servicios de salud
Disciplina	Salud Publica
Área	Ciencias médicas de la salud
Subárea	Ciencias de la salud

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Factores que influyen en satisfacción Laboral del Personal de Enfermería emergencia del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima 2017"** del (a) estudiante: **Lisette Ingrid Piñella Seclen,** identificado(a) con **Código Nº 3014200097**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 13%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 7 de Julio de 2022

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR

Factores que influyen en satisfacción Laboral del Personal de Enfermería Emergencia del Hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017

Factors that influence job satisfaction among emergency nurses at the Luis Nicasio Saenz Hospital - Lima 2017.

Resumen

Este trabajo tuvo por finalidad determinar los factores de satisfacción laboral que influyen en cada uno de los trabajadores de Enfermería del departamento de "Emergencia del hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz Lima, junio 2017. Con una metodología de tipo cuantitativo, descriptiva y diseño simple, con una población muestral constituida por 60 enfermeras del área de Emergencia del "Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz". Se utilizó como técnica un cuestionario empleado para la recopilación de datos, la cual considera datos generales del personal de enfermería (edad, sexo, tiempo y números de trabajo) y la escala de satisfacción en el trabajo. Asimismo, el cuestionario fue comprobado por juicio de expertos, se tuvo como resultados que el factor más importante que influye en la satisfacción laboral es la significación de la tarea 33.3% de los encuestados, el reconocimiento 26.7%, las condiciones de trabajo el 18.3% y beneficios económicos 21.7% Finalmente, se tuvo como conclusión que para el análisis descriptivo de datos permitió conocer que todo factor significativo de las tareas, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social, además de cada beneficio económico van a influir significativamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Abstract

The purpose of this work was to determine the factors of job satisfaction that influence each of the Nursing workers of the "Emergency" department of the National Hospital P.N.P Luis N. Sáenz Lima, June 2017. With a quantitative, descriptive and simple design methodology, with a sample population made up of sixty (60) nurses from the Emergency area of the "Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz". A questionnaire used for data collection was used as a technique, which considers general data of the nursing staff (age, sex, time and work numbers) and the job satisfaction scale. Likewise, the questionnaire was verified by expert judgment. the results showed that the most important factor influencing job satisfaction was the significance of the task 33.3% of the respondents, recognition 26.7%, working conditions 18.3% and economic benefits 21.7% Finally, the conclusion was that for the descriptive analysis of the data, it was possible to know that any significant factor of the tasks, work condition, personal and/or social recognition, in addition to each economic benefit, will significantly influence the job satisfaction of the staff. Nursing.

Introducción

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es importante y está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad (Fritzsche, 2005). Las dimensiones de la satisfacción laboral que revisamos son la satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos.

En la revisión de los antecedentes, a nivel internacional estudios realizados por los autores siguientes:

En el Noreste de Nigueria, Kolo (2022) el objetivo del artículo fue determinar la satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud en un hospital terciario en Kano y encontrar si existen factores determinantes o relacionados; se utilizó una metdología transversal; en donde se aplicó el cuestionario que se aplicó a la muestra conformada por 157 encuesrados. Los resultados demostraron el 98,1% de los participantes que respondieron a la pregunta de satisfacción laboral, 142 (90,4%) indicaron que estaban satisfechos con su trabajo y 15 (9,6%) estaban insatisfechos. La satisfacción basada en variables sociodemográficas mostró que no hubo asociaciones significativas entre ellos; nose encontró asociación significativa entre los años de servicio, salario mensual, horario de trabajo y la satisfacción laboral. Las principales razones de la satisfacción laboral fueron monetarias y de servicio a la humanidad. La investigación concluye que la mayoría de los trabajadores se encuentran muy satisfechos con sus labores por la necesidad de servir y por lo ingresos que esto genera.

En Colombia, Avella y Naranjo (2021) en su investigación se consideró como finalidad conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen los profesionales de enfermería del Hospital departamental de la Ciudad de Villavicencio; se propuso que tuviera un diseño no experimental y de tipo transversal; y para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. Los resultados indicaron que el 50% del personal presenta una grado de satisfacción baja; presentando indicadores predominantes que tomar en

cuenta para mejorar la situación. En relación a la dimensión condiciones laborales, el 40% indicaron que se sientan insatisfechos; en cuanto a la remuneración, solo el 20% se encuentras satisfechos; y el 60% consideran que existe pocas oportunidades de ascender y crecer profesionalmente. Se concluye que es necesario replantear la situación y empezar a poner en práctica estrategias de mejora a favor tanto del Hospital como del personal. Por otro lado, la responsabilidad, la oportunidad de desarrollo, las relaciones con el personal y la atención al paciente fueron factores que influyeron significativamente en la satisfacción laboral. Asimismo; los servicios de salud, los profesionales de la salud están satisfechos no solo con los beneficios económicos, sino también con la satisfacción que obtienen al cuidar las relaciones con los pacientes.

En Bolivia, Lacoa (2021) en su investigación tuvo como objetivo identificar los factores vinculados con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre gestión 2020; fue de tipo descriptivo de corte transversal en donde se trabajó con una muestra de 28 trabajadores personal de salud del servicio de Hematología; a quienes se le aplicó un cuestionario de información socio laboral, para la satisfacción laboral, un cuestionario tipo Likert, y para medir el nivel de satisfacción laboral se aplicó otro cuestionario. La investigación arrojó como resultados que el personal de salud presentó una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos, satisfacción pésima 96.4% para los factores intrínsecos. En cuanto al nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%. Se concluye que existe relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con la satisfacción laboral, teniendo una correlación positiva considerable (0.619), demostrando que existe influencia de dichos factores con la satisfacción laboral.

En Ecuador, Lamilla (2019) en su investigación propuso como finalidad analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y

descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal. Se empleó el cuestionario y la entrevista para la recolección de datos, las cuales se aplicí a la muestra conformada por 167 personas. Los resultados mostraron que hubo insatisfacción debido a la alta carga laboral, riesgo de enfermedades y falta de reconocimiento. Se concluye, que existe una gran necesidad para la creación de estrategias que permitan reducir la carga laboral, la contratación de una enfermera, un programa de reconocimientos e indicaciones para reducir el riesgo en contraer infecciones o enfermedades en el hospital.

En Ecuador, Torres (2018) su trabajo tuvo como finalidad determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro; la metodología empleada fue de diseño descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal. La muestra con la que se trabajó fue de 96 personas a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. La investigación dio como resultado que los factores que generan conflictos son la escasez de recursos materiales, las relaciones con los pacientes, el salario percibido.

En México, Juárez (2018) en su investigación propuso como finalidad relacionar los factores laborales y el nivel de Satisfacción del profesional de Enfermería en un hospital de Morelos; el trabajo fue cuantativo de diseño transversal, observacional, descriptivo. Se trabajó con una muestra conformada por 274 profesionales de enfermería a quienes se le aplicó el cuestionario de Font Roja. Los resultados demostraron que los factores que generan insatisfacción fueron monotonía laboral, competencia profesional y características extrínsecas, así como los factores correlacionados con alta satisfacción fueron los referentes a la relación interpersonal con jefes/as y con los compañeros. También se demostró que en las Unidades de Terapia Intensiva los factores que generan insatisfechos fueron la monotonía laboral, competencia profesional, ensión relacionada con el trabajo, presión del trabajo, y las características intrínsecas. Se concluyó que la satisfacción laboral depende del estado de ánimo así como de los acontecimientos en el transcurso de la vida de cada persona

y que las organizaciones institucionales no tiene relación con la insatisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

En Estados Unidos, Kuzey (2018) el objetivo de su artículo cientifico consistió en determinar el impacto de estas dimensiones subyacentes de la satisfacción de los empleados en el desempeño organizacional; el artículo fue de tipo descritivo en donde se trabajó con una muestra confornada por 249 empleados a quienes se le aplicó una técnica popular de minería de datos, la máquina de vectores de soporte (SVM). Los resultados mostraron que los aspectos principales en la sarisfacción laboral son: : actitud de la gerencia, pago/recompensa, colegas y seguridad laboral. En relación a la correlación entre las diversas dimensiones de la satisfacción laboral indica que el buen desempeño organizacional depende en buena parte de la actitud de la gerencia hacia los empleados; también el desempeño tiene una correlación significativa con el pago/recompensas, así como con los colegas. Asi mismo la seguridad laboral es el factor peor clasificado en relación con el desempeño; además, la actitud de la gerencia hacia los empleados es la dimensión más significativa de la satisfacción laboral y que esto impacta en gran medida en el desempeño.

En Nepal, Chaulagain y Kumar (2018) el propósito del artículo consistió en determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud en el Centro Oftalmológico Tilganga. Se empleó un estudio transversal empleando como instrumento de recolección de datos, la encuesta que fue aplicada a 75 participantes. Los resultados indicaron que el 76% de los profesionales de salud se encuentran satisfechos con sus labores actuales; así mismo, no se encontró asociación entre las características sociodemográficas y la satisfacción laboral.

En Ecuador, Zaldua (2018) cuenta con el propósito Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes, de una metodología descriptivo, correlacional y explicativo; de diseño no experimental y de corte trasversal, con 60 trabajadores, asimismo tiene como resultados La satisfacción laboral general fue del 43% del total de encuestados, y al hacer el análisis de sus factores determinantes se encontró una satisfacción intrínseca de 41,7%, y una satisfacción extrínseca de 36,7%; los factores que produjeron mayor

insatisfacción fueron: relaciones interpersonales, seguido por la remuneración y las políticas de trabajo, concluyendo que la satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente.

En Argentina, Espejo et al. (2018) en su investigación tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la motivación laboral del personal de enfermería de instituciones de salud públicas y privadas de la ciudad de Buenos Aires en el periodo de octubre a noviembre del año 2017. La metodología empleada fue descriptiva, prospectiva, con un enfoque cuantitativo transversal; se trabajó con una muestra de 100 enfermeros a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. La investigación mostró como resultado que en la dimensión económico, el indicador remuneración salario básico un 80% percibe un monto mayor a $16000, el 17% tiene una remuneración entre $14001 a $16000 y un 3% percibe menos de $14000. Con el indicador incentivo monetario por presentismo un 70% lo percibe y un 30% no; en el nivel de satisfacción de dicha remuneración se concluyó que un 30% indica que están poco satisfecho, un 24% está satisfecho, el otro 22% desconoce o decide no contestar la pregunta, el 17% está insatisfecho y solo un 7% se encuentra muy satisfecho con la remuneración otorgada. Con respeto al indicador trabajo en equipo, se concluyó que el 89% de los enfermeros reciben colaboración de sus compañeros al momento de movilizar pacientes, mientras que un 8% no recibe esta colaboración y un 3% desconoce o decide no responder. De la misma forma, con respecto al clima laboral, teniendo en cuenta como indicador el trabajo en equipo se obtuvo que un 43% de los enfermeros ve que la relación entre enfermeros y sus superiores es buena, otro 37% califica como regular a dicha relación, y el 20% restante ve una muy buena relación entre lo mismos. Finalmente, en cuanto al clima laboral, se concluye que existe un ambiente favorable y es uno de los motivos por los que el profesional de enfermería permanece en dicha institución de salud.

En Nicaragua, Alemán (2017) la finalidad de su investigación fue determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatologia del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños Junio 2017; fue de tipo

descriptivo de corte transversal, en donde se trabajó con una muestra de 27 personal de enfermería a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta. Se concluyó que el 69.6%, de los encuestados se encuentra en el rango de menores de 30 años, prevaleciendo el sexo femenino con 74%. Los Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, 100% permanente, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años. Asimismo, el mayor grado de satisfacción laboral del personal, se relacionó con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo; pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. Se concluye que la mayoría del personal de Enfermería tiene una edad menor de 30 años, en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las repuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio.

En Colombia, Cañón (2017) en su trabajo de investigación tuvo como finalidad proponer un análisis de la Satisfacción Laboral, en un grupo de profesionales de salud que trabajan para la industria farmacéutica en Colombia; se empleó un estudio de tipo descriptivo con corte transversal, tomando como muestra a 83 profesionales a quienes se le aplicó el cuestionario S20/23 perteneciente a la familia de cuestionarios "S" desarrollada por Meliá, J. L. y Peiró, J. M. Los resultados mostraron que la mayoría de profesionales son mujeres en el rango de edad entre 30 y 39 años; también la industria muestra preferencia por que aquellas que sienten la necesidad de continuidad a su formación académica, así como por los que cuentan con experiencia laboral. Otro de los resultados mostraron que la satisfacción global media es 131, en una escala de valoración entre 23 y 161, lo que demuestra que los profesionales de la salud han evaluado de manera positiva el trabajo en la industria farmacéutica posiblemente por los atractivos ya descritos de trabajar para este sector. Uno de los atractivos de la industria farmacéutica está relacionado con modelos de vinculación atractivos, pues el 88% de los encuestados están bajo contratación a término indefinido. Con respecto a la relación con los superiores, existe una valoración bastante positiva con una media de 29 en una escala de 5 a 35, lo que es una calificación bastante positiva para la persona a cargo de la supervisión de las tareas y la persona como tal. Finalmente con

respecto al horizonte profesional, se ha lgorado ampliar la capacidad de adquisión de nuevas competencias para los profesionales de la salud.

En Dinamarca, Andrioti et al. (2017) en su artículo su propósito fue estudiar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras en Chipre que trabajan en tres áreas diferentes de práctica clínica e investigar el impacto de variables demográficas, profesionales y personales en la satisfacción laboral. del personal y sus dimensiones individuales. La metodología empleada fue cuantitativa, con una muestra de 144 enfermeras, a las cuales se les aplicó para la recolección de datos el cuestionario de Satisfacción laboral y ANOVA para identificar asociaciones entre las características individuales de las enfermeras y la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que el personal de enfemería mostró insatisfacción en un 51.88%, la dimensión auto-crecimiento y responsabilidad se indicó como principal motivo de satisfacción con un puntaje mayor (16.00) a los demás. Mientras que la dimensión interacción y reconocimiento en un 15.02; el estilo de liderazgo y políticas organizacionales con un 13.52; remuneración y naturaleza de trabajo, un 7.2; cabe mencionar que esta última dimensión es la dimensión más importante para las enfermeras generando la insatisfacción presentada.

En Cuba, Álvarez (2016) en su estudio tuvo como propósito Diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria, contando con una metodología cuasi experimental, con una muestra por 301 trabajadores el índice de la satisfacción laboral en base a los resultados es del 74,39%; las condiciones de trabajo, así como los incentivos mentales y físicos fueron los parámetros que influyeron a partir desde el resultado, concluyendo la entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización.

En España, Pablos y Cubo (2015) tiene el proposito Conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz, con una metodologia cuantitativa y descriptiva, aplican las encuestas a 397 enfermeras. En sus resultados la tasa de respuesta asciende

al 34'7%. El perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83'3%), con condición laboral fijo (78'9%) y una experiencia profesional (77'5%), concluye que no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería del hospital estudiado.

En España, Merino (2015) tuvo como objetivo Evaluar la relación existente entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de media-larga estancia, metodológicamente trasversal utilizando la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española ˜del cuestionario Hospital Survey on Patient Safety (Agency for Healthcare Research and Quality) en sus resultados relata que la satisfacción laboral promedio fue de poco más de siete (desviación estándar [D.E]: 2,01) y la seguridad que se percibió fue de siete y medio (D.E: 1,98); concluyendo que los resultados evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, y cuantifican el grado de asociación entre las variables estudiadas.

En Mexico, Alba et al. (2008) tienen como finalidad Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General de México, con una metodologia transversal con 159 enfermeras del hospital, evidenciando en sus resultados que el nivel de satisfacción de los trabajadores depende de los expertos encuestados, el 12,6% dijo muy satisfecho y bastante satisfecho el 23,3%, ligeramente insatisfecho el 1,9% y el 18,9% muy insatisfecho, concluyendo que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.

A nivel nacional se tiene como estudio por el autor En Perú, Camargo, et. al (2021) en su investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral durante la pandemia por factores organizacionales de los fisioterapeutas que laboran en un establecimiento de salud público o privado de Lima Metropolitana en el mes de diciembre 2020; la investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal. Se trabajó con una muestra de quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados mostraron que las dimensiones Compañeros de Trabajo, Supervisión y Trabajo en su

Empleo Actual se obtuvo una media aritmética de 40.20; 37.90; 37.47 respectivamente, que corresponde a un nivel medio de satisfacción; las dimensiones de Sueldo Actual y Oportunidades de Ascenso, tuvieron una media de 11.32 y 10.66 respectivamente, estando por debajo del puntaje mínimo de satisfacción. Por lo tanto, se concluye que los fisioterapeutas presentan un nivel medio de satisfacción en las dimensiones de Trabajo en su Empleo actual, Compañeros de Trabajo y Supervisión; y un mínimo puntaje en Sueldo Actual y oportunidades de ascenso.

En Perú, Portillo (2020) en su investtigación que tuvo como propósito determinar si existen diferencias significativas en Satisfacción Laboral, según variables sociodemográficas en colaboradores de una Red de Salud provincial del sector público de Apurímac. Investigación de tipo comparativo, experimental con un enfoque temporal transversal, con una muestra conformada por 74 colaboradores. Los instrumentos utilizados para la presente investigación fue el cuestionario de Satisfacción S21/26 (Meliá et al., 1990), compuesto por 20 ítems. A través del cuál tuvieron como resultados que, existen diferencias significativas en la satisfacción intrínseca y en la de participación a favor de mujeres; sin embargo, en condición laboral, no existe diferencias significativas ($p>.05$) entre personal nombrado y contratado; del mismo modo, respecto de cargo laboral, existen diferencias significativas en satisfacción intrínseca a favor del personal médico; en la de supervisión y en la de calidad de producción a favor del personal no médico. Concluyendo en que se confirma la hipótesis alterna, específicamente en las dimensiones de satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación.

En Perú, Cereceda (2020) en su investigación que tuvo la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. Investigación con un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo transversal. La muestra de estudio fueron 80 trabajadores de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento utilizado fue un cuestionario validado y confiable. Como resultados se obtuvo que En cuanto a la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral, el 37,5%(n=30) fue medio, el 33,8%(n=27) fue alto y el 28,8%(n=23) fue bajo. En la

dimensión intrínseca el 56,3%(n=45) fue medio, el 22,5%(n=18) fue bajo y el 21,3%(n=17) fue alto. Finalmente se llegó a concluir que el personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019, tuvo un nivel de satisfacción laboral medio en su mayoría.

En Perú, Holguin y Contreras (2020) estudio en el que se fijó como propósito identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Estudio de tipo Analítico, la muestra de investigación estuvo conformada por 40 trabajadores de la misma área de estudio. Como técnica de estudio se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue esructurado en 2 partes, el primero para datos sociodemográficos y el segundo enfocado a la recolección de datos fundamentales para el estudio. Como resultados se obtuvo que El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio ≤ 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. Finalmente se concluyó que El 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción.

En Perú, Grandez (2019) en su investigación que se planteó como propósito de determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018. Estudio con un diseño descriptivo, no experimental, transeccional de tipo básica. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan. La técnica utilizada fue una encuentra y como instrumento se utilizó el cuestionario a travez de los cuales se recolectó información, se procesó y se hallaron resultados como que se logró demostrar que existe un grado o nivel “moderado” (71.33%) lo que nos indica que los trabajadores

encuestados no alcanzan un grado o nivel de satisfacción alta. De lo que se llega a concluir finalmente que los niveles de satisfacción en el hospital no son los adecuados.

En Perú, Campos et al. (2019) con el propósito Determinar la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería, considerando, dimensiones como el significado de su trabajo, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, metodológicamente descriptivo, no experimental con una muestra de 112 enfermeras, cuyas se aplicó las encuestas. En los resultados demostraron el 48% de enfermeras presentó satisfacción promedio y 49% están insatisfechas laboralmente; además el 51% presentó insatisfacción laboral en las dimensiones Reconocimiento personal y/o social y 58% en la dimensión Condiciones de Trabajo, respectivamente; concluyendo que la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra de un nivel promedio a insatisfacción, por lo que se sugiere implementar propuestas de mejora de las condiciones del colectivo de enfermería con la finalidad de garantizar la calidad de cuidado que brindan a los usuarios de dicho instituto.

En Perú, Orozco (2019) en su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre funciones del sistema de salud y la satisfacción sanitaria en la población del centro de salud Gustavo Lanatta Luján, 2018; la metodología fue hipotético deductiva, paradigma positivista, tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional transversal. Se trabajó con una muestra de 260 profesionales a quienes se le aplicó dos cuestionarios para cada variable. Los resultados indicaron que existe una relación entre las variables positiva, baja y significativa, con Rho=0,205 y la significancia de ,000; entre la dimensión rectoría y satisfacción sanitaria el Rho=,173, y la sigr= ,000; de prestación de servicios y satisfacción sanitaria con un Rho = ,285, sig= ,000; gestión de recursos humanos y satisfacción sanitaria su Rho =,187, y la sig= ,000; y finalmente la dimensión financiamiento y satisfacción sanitaria (Rho =,168;p-valor =,000; p<,05). La investigación concluye que la correlación entre variables y entre dimensiones de la primera variables con la segunda variable fueron directas, positivas, bajas y significativas.

En Perú, Palomino (2018) con el propósito Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, metodológicamente observacional, prospectivo, con análisis transversal, en sus resultados la satisfacción laboral en un 71,7%, dentro de esos factores se encontró que el área perteneciente a las relaciones interpersonales presentó altos índices de satisfacción en un 68,1%, concluye que la satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación al tipo profesional y servicio donde labora y los factores con mayores porcentajes de calificación positiva fueron la jornada de trabajo y la cantidad de responsabilidad que se le confía.

En Perú, Rivera (2018) en su investigación qur tuvo la finalidad de analiza los determinantes de la satisfacción laboral del personal médico y de enfermería del sector Salud en el Perú. La muestra de estudio estuvo conformada por 5.067 profesionales de salud entre médicos y enfermeras. el ionstumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, este fue la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) para los años 2014 y 2015. A través del cual se obtuvieron resultados como que la satisfacción laboral es modificada de acuerdo a la cantidad de horas trabajadas; la satisfacciín laboral del personal médico se ve afectada por la zona de su trabajo y establecimiento; por último, se encuentra que un personal médico que tienen contrato CAS tiene mayores rangos de satiafacción laboral, esto debido a que el trabajo que están teniendo es más formal. Finalmente se concluye que hay diferencias entre las variables que determinan la satisfacción laboral en el personal médico.

En Perú, Marcelo (2018) en su investigación que tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú-Corea Santa Rosa II _ Piura, en abril del 2018. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, y observacional. La muestra está conformada por 84 profesionales de enfermería. Utilizó un instrumento estandarizado, para evaluar el nivel de satisfacción laboral (cuestionario tipo Lickert) y una ficha de recolección de datos sociodemográficos. De los cuales se logra obtener resultados como que el nivel de satisfacción laboral fue bajo (88.1%). Con respecto a

la dimensión: Condiciones físicas y/o confort fue baja (92.9%), en la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría (92.9%) fue calificada como baja, en la dimensión: Relaciones interpersonales (71.4%) resultó media, en cuanto a la dimensión: Políticas administrativas fue baja (100%), en la dimensión: Desarrollo personal fue calificado como alta (100%), en la dimensión: Desempeño de tareas se determinó como satisfacción media (52.4%), y en la última dimensión: Relación con la autoridad se determinó como baja (63.0%). Se logró concluir que el nivel de satisfacción laboral es baja (88.1%).

En Perú, Rosas (2017) cuenta con la finalidad Determinar la relación que existía entre la motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, teniendo una metodologia cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal, teniendo como poblacion 267 empleados y con una muestra de 158 empleados, cen sus resultados el 67.1% del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Socia presentaba un nivel alto de motivación, el 31.6% un nivel moderado y solo el 1.3% un nivel bajo. Así mismo se determinó que el 1.9% del personal manifestó estar muy satisfecho, 44.3 % del personal estar satisfecho, el 41.8% moderadamente satisfecho y solo el 12.0% del personal estaba insatisfecho, concluyendo que existe correlacion entre las variables de estudio.

En Perú, Samanez y Placencia (2017) tiene el propósito establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal, con una metodología descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional, con una muestra de 136 empleados. Los resultados El nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” (49.3%) y El nivel de la satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho” (56.6%); el coeficiente de Spearman fue de 0.336, concluyendo la relación entre las variables del estudio fue baja correlación positiva.

En la fundamentación científica de la primera variable factores que favorecen la satisfacción laboral, entre aquello que favorecen la satisfacción en el trabajo va estar la motivación intrínseca del trabajador, la cual se origina al interior de la persona y que muchas veces va de la mano con su crecimiento y realización personales si el trabajo que realiza cumple con sus expectativas de crecimiento, entonces se siente satisfecho

y disfruta de este proceso. Contrariamente, la motivación extrínseca va depender de toda satisfacción que uno reciba del exterior, de alguna otra persona. En el aspecto laboral, estos tipos de satisfacción mayormente se relacionan con alguna recompensa económica: incremento de salario, alguna bonificación, beneficio o ascensos en el trabajo. Además, si existe un sistema de incentivos, lazos positivos con los superiores y compañeros de trabajo, así como compañerismo y trabajo en equipo, el trabajador siente un bienestar laboral que se refleja en actitudes positivas en sus funciones (Eden 2017, párr. 1-10)

Se asume lo expresado por Weiss (1996), propuso un nuevo marco: el tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo posee un componente cognitivo y otro de juicio racional, y que estos dos se van a ver afectados por la influencia social y la personalidad. Del mismo modo, Palma (2005), define la satisfacción en el trabajo como la tendencia establecida de forma relativa respecto a un empleo, basada en toda creencia y valor desarrollado tomando como punto de partida sus experiencias ocupacionales. Es decir, esta se ha definido como el grado en que a los trabajadores les agrada su empleo Fritzsche (2005), habiendo un escaso consenso respecto a si esta llega a involucrar de forma exclusiva algún proceso emocional o, también, cognitivo. Mientras que otros investigadores como Weiss (2002), la definieron como un juicio evaluativo positivo o negativo que los individuos realizan de su situación laboral. Finalmente, Flores (1992), indica donde la satisfacción laboral: “es un modo de cómo la persona se siente en el centro laboral”. Involucra varios aspectos, como los salarios, estilos de supervisar, laboral, oportunidad de promoción, cada compañero de trabajo, etc. Es una actitud, la “Satisfacción Laboral” es prácticamente estable de responder de forma consistente a la labor desempeñada por las personas. Esta se basa en cada valor y creencia desarrolladas por las personas hacia su propio trabajo. Por lo tanto, la causa de la satisfacción laboral es atribuidas a algún aspecto sociocultural, a cada evento e infraestructura laboral; van a ser medidas en cada aspecto intrínseco propio (logro, variedad, etc.), habiendo diversas escalas para ello (párr. 14-21).

De este modo, para los factores de insatisfacción laboral, si existe insatisfacción laboral, los trabajadores no se sienten involucrados con los objetivos de

la organización, cometen errores, pudiendo generarse terribles consecuencias y donde muchos de los usuarios terminan migrando a prestar el servicio en otra empresa. Entre estos factores que pueden contribuir a una insatisfacción laboral están los bajos salarios, malas relación con el jefe o con su entorno laboral, siendo muchas veces la prepotencia la causante del rompimiento de relaciones, poco o nulo reconocimiento a la labor destacada, malas condiciones laborales y la imposibilidad de atender a la familia, debido a la excesiva carga laboral. Existen 3 modelos teóricos donde es explicado la satisfacción laboral, de acuerdo a las teorías de "La teoría de la Higiene-Motivación", (Herzberg, 1968), como "La teoría del ajuste en el empleo", (Dawes, 2009), también "La teoría de la discrepancia", (Locke, 1968), y finalmente "La teoría de la Higiene-Motivación". (Herzberg, 1968), en esta se pudo demostrar que algunos factores presentes se van a asociar con la satisfacción en el trabajo, y otros que se encuentren ausentes de igual forma se van a asociar con la insatisfacción laboral. Todo factor presente, va ser denominado factor motivador o satisfactor, estos en conjunto son intrínsecos al empleo (logros, reconocimientos, progresos, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollarse y de responsabilidad). Por otra parte, todo factor ausente, fue denominado como factor higiénico o insatisfactoria y estos en conjunto son extrínsecos al empleo (políticas organizacionales, calidad de la supervisión, relación con cada compañero, algún supervisor y o subordinado, salarios, seguridad laboral, condiciones laborales y posición social) (párr. 2-78).

Es decir, Dawes (2009), señala que en las teorías de ajuste en el trabajo mientras tengan mayor relación las habilidades de los colaboradores (conocimientos, experiencia laboral, actitud y comportamientos) con cada requerimiento funcional de la institución, va haber una mayor probabilidad que los trabajadores realicen un trabajo óptimo. Así mismo, mientras se relacionen más con un refuerzo (premio) que proporcione la institución junto los empleados cuentan con valores buscan satisfacer por medio del centro laboral (logros, seguridad, autonomía y estatus), va haber una mayor probabilidad de que los trabajadores presenten un nivel de satisfacción laboral más elevado Bajo este principio, los grados de satisfacción e insatisfacción van a ser vistos como un predictor del éxito o fracaso de los trabajadores en su centro laboral. Se concluye, que Locke (1968), define que la Teoría de la discrepancia se fundamenta

que la satisfacción en el trabajo es un estado emocional donde va lograrse cuando el empleo se considera como uno de los medios para el logro de todo valor laboral y la insatisfacción laboral va ser uno de los estados emocionales no placenteros, que va producirse cuando el empleo es considerado como frustrante En esta va considerarse el rol dinámico de cada valor, ya que estos van a varias de la caracterización propia de cada persona y la jerarquía de valores que cada una pueda poseer (párr. 2-25).

En este mismo contexto las dimensiones de la variable satisfacción laboral siendo la primera dimensión significación de tareas, para Palma (2005), dispone al empleo de acuerdo a su función a toda atribución asociada al trabajo personal logrado, por ejemplo: el esfuerzo, equidad, realización y/o aportes materiales" necesaria llevar a cabo toda actividad laboral. Es decir, se consideró que, para los trabajadores, las actividades laborales significan un valor social y personal, y en base a esto va a efectuar sus labores complacientemente, por lo cual va recibir retroalimentación de parte de su entorno laboral y algún superior (párr. 2-14).

Además, para segunda dimensión condiciones del trabajo Palma (2005), define como la "evaluar el trabajo sobre la base de la presencia o presencia de elementos o términos que regulan el desempeño del trabajo". Es considerada como un indicador a la disponibilidad y disposición para el trabajo que van a tener los colaboradores. Es decir, en ella también se va considerar toda característica física del entorno laboral, principalmente del área en la que los trabajadores van a realizar sus labores, por ejemplo, temperatura, el nivel de ruido, iluminación, el espacio laboral, limpieza y orden, sin olvidar la estabilidad que va ofrecer la organización al trabajador, garantizando así su continuidad en la misma. Asimismo, para la tercera dimensión reconocimiento personal y/o social, Palma (2005), "Es la tendencia a evaluar el trabajo, incluyendo verse a sí mismo o a los demás en el trabajo, en relación con el impacto del desempeño laboral, en términos del valor con el que se realiza cada actividad en el lugar de trabajo. Va determinarse por los reconocimientos, cada logro laboral y el impacto que van a generar en la satisfacción laboral de los empleados. En esta dimensión también se va considerar la relación con cada persona que es parte del entorno laboral, la cual va venir a ser una interrelación personal, la cual va producirse

en las organizaciones, puede ser entre trabajadores de la misma área o de otras de la misma organización (párr. 3-14).

Finalmente, para la cuarta dimensión beneficio económico Palma (2005) es la "disposición del empleo de acuerdo a los aspectos incentivado y/o remunerado como el esfuerzo del producto de la tarea que se asignó. En esta va considerarse la retribución económica como una de las compensaciones que cada trabajado va recibir a cambio de las labores que va realizar. Tal como señala, (Herzberg, 1968). Va a incluir el sueldo y todo beneficio socioeconómico que se relacione de forma directa con la satisfacción de cada necesidad básica de los trabajadores y sus familiares (párr. 4-16).

En cuanto a los factores determinantes de la satisfacción laboral, hay varios factores que van a incidir en la satisfacción de los empleados en su trabajo y van a variar según la perspectiva del autor, concluyeron que los factores que van a lograr que los trabajadores se sientan satisfechos son 5 en total como el Pago, la naturaleza de los cargos, las oportunidades de ascenso **y** supervisores y compañeros. Por otra parte, Herzberg (1968) determinó que son varios los factores que van a generar satisfacción y otros van a prevenir la insatisfacción, por ejemplo, un factor motivacional o alguno higiénico, algunos higiénicos por ejemplo serian: salarios, condición ambiental, todo mecanismo de supervisión, manera de administrar la organización y toda relación interpersonal. Al igual que entre algunos de los factores motivacionales se encuentran: los reconocimientos, sentimientos de logro, trabajo en sí, autonomía y la posibilidad de avance. Cada aspecto mencionado va contribuir con la satisfacción de los trabajadores en su empleo, generando en él un efecto positivo sobre la motivación y el desempeño de cada uno, a continuación, se mencionan las retribuciones económicas. Son las compensaciones que cada empleado recibirá a cambio de su trabajo. Incluye salarios y cada beneficio socioeconómico que esté relacionado de forma directa con la satisfacción de toda necesidad básica de los trabajadores y sus familiares. Asimismo, las condiciones físicas del entorno laboral. Es el factor del área donde los trabajadores realizan sus labores, tomando como ejemplo el nivel de ruido, iluminación, temperatura, los espacios de trabajo, el orden y la limpieza. Tal como, la seguridad y estabilidad. Son las garantías que la organización va brindar a los empleados sobre su

permanencia o continuidad laboral. También, la relación el entorno laboral. Es toda interrelación personal que va producirse en la empresa, posiblemente entre colaboradores de la misma área o con otros de una unidad diferente. El Apoyo y respeto a un superior**.** Es la disposición de los empleados para cumplir toda decisión y proceso que proponga un supervisor y/o directivo de la empresa. Y como el reconocimiento por parte de los demás. Es el momento en que una o varias personas se encargan de elogiar a los trabajadores o a uno de ellos la capacidad laboral y eficiencia. Va provenir del entorno laboral o tal vez de la alta dirección. Finalmente, tal como afirma Herzberg (1968), las Posibilidades de desarrollo profesional y personal en el empleo. Es la probabilidad que hay para que u trabajador encuentre apoyo y sea estimulado para crecer profesionalmente y personalmente en la empresa (párr. 5-21).

De acuerdo a la importancia de la satisfacción laboral, hoy en día la gestión de RR. HH toma como objetivos más importantes tener conocimiento de cada aspecto de la empresa que influya en la satisfacción laboral de cada trabajador, ya que son diversas las teorías y/o estudios que han planteado que la satisfacción laborar es uno de los factores determinantes de la productividad y éxito en una organización. Según Chiavenato (2007) plantea que: una persona satisfecha desde otra manera de ver es más productiva que aquellas no satisfechas. Por otro lado, Pinilla (1982), señalo que un trabajador que se siente satisfecho laboralmente, este va producir y rendir más y, al contrario, de aquel que se sienta mal pagado, mal tratado, sin posibilidad de ascender o que su trabajo sea monótono, será el que va rendir menos. De igual forma, Patlán-Perez (2012), que la importancia de la justicia a nivel de la organización va provocar diversas acciones y prácticas organizacionales que el trabajador las va percibir como “equitativas y justas” o “inequitativas e injustas”, por ejemplo la asignación de una carga de trabajo, los pagos del salario, alguna promoción equitativa, tratos dignos etc., por lo cual va influir en el rendimiento del personal y de la empresa, ya que va determinar el aumento o reducción de la rotación, satisfacción y/o rendimiento en el trabajo. Lo ya mencionado es el sustento de la importancia de la satisfacción en el trabajo en el éxito que pueda tener una institución. Por lo cual, una institución principalmente del sector público debe garantizar un ambiente motivador que permita

un alto nivel de satisfacción en el trabajo con el objetivo de asegurar un resultado exitoso que permita prestar un mejor servicio al público (párr. 17-42).

En cuanto a la calidad de atención en salud, según Donabedian (2001), “el nivel de calidad es el modo donde la atención prestada es capaz de tener un alcance al equilibrio favorable entre bondades y peligros” y va incluir una estructura, proceso y resultados como los 3 pilares de un armazón conceptual para la evaluación de atención sanitaria y según esta base teórica, va haber una relación funcional fundamental existente entre estos 3 elementos. Los procesos de la calidad de un servicio dado en su máxima expresión van convertirse en una característica de la organización, conllevando a que el personal desempeñe su función cabal y responsablemente en el espacio y tiempo en que es asignado. Esta calidad la define la va a definir los usuarios mas no la organización; es uno de los enfoques de brindar a los usuarios lo que desee y reclama y al final este quede satisfecho. Es decir, Si bien causar la satisfacción de toda expectativa de cada usuario del sector de salud va constituir uno de los procesos más complejos de inter - subjetividades, el último fin del servicio prestado de salud no va diferenciarse de otra clase de servicio: satisfacción de usuario (todo paciente y acompañante de este). Pero solo va poder generar satisfacción al usuario realmente, si cada trabajador que se encarga de brindar el servicio de igual forma se encuentra satisfecho, y esto va hacer más compleja aun la trama y toda acción encaminada por cada respectivo gestor de su servicio, para que se logre un funcionamiento y que vaya a cumplir con cada condición necesaria para lograr una excelencia. Respecto a los indicadores de la calidad que van a encargarse de la medición de los resultados, y a los cuales cada vez van a ser más importantes, se va incluir la satisfacción de los pacientes respecto a cómo fueron atendidos, a través de la prestación de servicios de mejor calidad. La satisfacción es definida como “la medida donde la atención sanitaria y la salud resulta que cumple con la expectativa del usuario”. Si se quieren ofrecer alguno de los tipos de servicio de mayor calidad y crear una institución de excelencia, evaluar la satisfacción de cada usuario, familiar y proveedor va convertirse en una de las tareas permanentes y dinámicas que va aportar información de cómo nos sentimos y que es lo que va faltar para el cumplimiento de toda expectativa de uno y de los demás (párr. 8-11).

Al realizar el análisis de cada antecedente sobre investigaciones de satisfacción en Cuba, se hallaron respuestas para todas las quejas formuladas por cada paciente, las cuales constituyeron un sistema de detección de problemas de gran utilidad que se debe de considerar como uno de los factores fundamentales en el instante de evaluar la satisfacción y la atención. El resultado obtenido de las encuestas nacionales de satisfacción arrojo que cerca del setenta por ciento de los pobladores se encontraban satisfechos a medias respecto a los servicios de salud. Según (Ponce, 2006). En toda institución que brinda servicio de salud pública o privada el factor humano es una de las partes más importantes para que el servicio pueda ser de calidad de un servicio de salud de calidad, se relaciona estrechamente con el trato personal, el buen uso de la tecnología, las relaciones interpersonales, la calidez humana y los ambientes de trabajo físicos (párr. 11-21).

La justificación del presente estudio fue determinar el nivel de influencia de cada uno de los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional Luis N. Sáenz.

La justificación teórica es debido a que incrementa el conocimiento teórico referido a la satisfacción laboral en un ámbito local con proyección a otros ámbitos.

La justificación práctica, asume un considerable valor en la toma de decisiones identificando fortalezas para mejorarlas y darles continuidad, también se espera superar las debilidades encontradas y conocer con claridad el origen de estas para corregirlas en beneficio de los usuarios del servicio de salud y el paciente.

La justificación metodológica ayudará de tal modo que los instrumentos aplicados contribuyen a generar nuevas formas eficaces de búsqueda y análisis de información en el campo social.

La justificación científica brinda un aporte científico debido a la obtención de información de gran relevancia y verídica relacionada a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, además de ser orientado para mayor beneficio de los futuros investigadores.

La justificación social según los resultados obtenidos de la investigación, ayuda a mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería y además a optimizar la calidad de vida de los pacientes del Hospital Luis Nicasio Sáenz.

¿De qué manera influyen los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017?

De acuerdo a la definición conceptual de factores de satisfacción laboral: define la satisfacción en el trabajo como la tendencia establecida de forma relativa respecto a un empleo, basada en toda creencia y valor desarrollado tomando como punto de partida sus experiencias ocupacionales (Palma, 2005).

Además, la definición operacional de factores de satisfacción laboral: se midieron las dimensiones del cuestionario Bai, et al, (2013), de los factores de satisfacción laboral tales como significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; y beneficios económicos.

El acto de medir un fenómeno para describirlo no requiere la hipótesis, por lo tanto, los estudios descriptivos carecen de hipótesis.

El objetivo general fue:

Determinar el nivel de influencia de cada uno de los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017.

Los objetivos específicos que se plantearon

Determinar el nivel de importancia de la dimensión significación de la tarea para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Determinar el nivel de importancia de la dimensión condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Determinar el nivel de importancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Determinar el nivel de importancia de la dimensión beneficios económicos para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Metodología

El Tipo y diseño de la investigación

La investigación presenta un estudio descriptivo que, para Hernández, et al., (2014), este diseño busca explicar fenómenos, situaciones, sucesos y contextos especificando sus características, propiedades y perfiles de las unidades de análisis.

Según su finalidad

De acuerdo a su finalidad planteada, se estableció una investigación aplicada, porque buscará brindar nuevos conocimientos y tendrá como objetivo promover o perfeccionar los procesos existentes para su avance de la ciencia (Ñaupas, et al, 2014).

Según su alcance

El tipo de trabajo fue descriptivo simple de corte transversal el cual se desarrolló en el mes de enero - diciembre 2017 en Urgencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz de la ciudad de Lima, además, será transversal ya que en la investigación se recopiló los datos en un momento único (Hernández, et al, 2014).

El esquema de diseño de estudio descriptivo simple es el siguiente:

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M: Va ser la muestra en la que se va realizar el estudio.

O: Va ser la información relevante o de mayor importancia recolectada.

Población y muestra

Además, la población, de acuerdo a lo presentado por el cual indica la vinculación de todas las cosas, individuos y cosas que cumple con las características comunes o similares. El cual la población y muestra está conformado por sesenta (60) enfermeras del departamento de Emergencia del "Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz de la ciudad de Lima" en el periodo de la investigación.

Criterio de Inclusión:

- Los empleados de Enfermería que trabajan en emergencias.
- Profesionales de Enfermería que trabajan han laborado como mínimo un año en el de Emergencia.
- Profesionales de Enfermería que deseen ser partícipes en este estudio.

Criterio de Exclusión:

- Profesionales de enfermería que no deseen ser partícipes en el trabajo de estudio.

Técnicas e instrumentos de investigación

Asimismo, como técnico se aplicó una ficha de recolección de datos, donde los datos generales se consideraron por el personal de enfermería (edad, sexo, tiempo y números de trabajo) y la escala de satisfacción laboral adaptada por (Bai, et al, 2013).

Además, tendrá como técnica la encuesta que según Arias y Covino (2021), la encuesta consiste en la realización de preguntas directas a la muestra seleccionada.

Escala de Satisfacción Laboral

BAREMO	**Factores de Satisfacción Laboral**				**Variable**
	D1	D2	D3	D4	
Mínimo	2	2	4	2	10
Máximo	10	10	20	10	50
Diferencia	8	8	16	8	40
Regular	2-3	2-3	4-10	2-3	08-19
Buena	4-6	4-6	11-15	4-6	23-33
Excelente	7-10	7-10	16-20	7-10	37-50

Asimismo, empleará como instrumento el cuestionario que según consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder (Arias y Covinos, 2021). Por ello, el cuestionario de la investigación dividido en significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; y beneficios económicos, con un total de ítems de 10 dirigidas al personal de enfermería, elaborado por los autores Andrade y Solana (2020) y fue adaptada por Bai, et al, (2013).

Procesamiento y análisis de información

Además, el procesamiento y análisis de la información de los resultados se procesaron haciendo uso del software MS. Excel 2013 considerando cada herramienta descriptiva con un nivel de significancia del noventa y cinco por ciento, también se empleó el software estadístico S.P.S.S., v22.0, para la representación en tablas estadísticas y gráficos, así como para la contratación de hipótesis.

Resultados

El estudio presente nombrado “Factores que influyen en satisfacción Laboral del Personal de Enfermería emergencia del Hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017”, cuyo propósito fue determinar el nivel de influencia de la satisfacción laboral de personal. Los instrumentos empleados en la recolección de datos fueron por medio de cuestionarios y se utilizara para la valoración de cada ítem mediante la escala de baremos.

Tabla 1.

Nivel de importancia de la dimensión significación de la tarea para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Niveles	**f_i**	**%**
Muy alto	18	30.0%
Alto	22	36.7%
Medio	18	30.0%
Bajo	2	3.3%
Muy bajo	0	0.00%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 30% de las enfermeras considera un nivel muy alto de significación de la tarea, 36.7% alto, un 30% medio y el resto de las enfermeras que corresponde al 3.3% considera un nivel bajo de significación de la tarea.

Tabla 2.

Nivel de importancia de la dimensión condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Niveles	f_i	%
Muy alto	16	26.7%
Alto	40	66.7%
Medio	4	6.6%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 26.7% de las enfermeras considera un nivel muy alto de condiciones de trabajo, el 66.7% nivel alto y un 6.6% un nivel medio.

Tabla 3.

Nivel de importancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Niveles	f_i	%
Muy alto	10	16.7%
Alto	31	51.7%
Medio	19	31.6%
Bajo	0	0.0%
Muy bajo	0	0.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 16.7% de las enfermeras considera un nivel elevado de reconocimiento personal y/o social, el 51.7% nivel alto y el restante 31.6% considera un nivel promedio de reconocimiento personal y/o social por parte de las autoridades de salud.

Tabla 4.

Nivel de importancia de la dimensión beneficios económicos para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.

Niveles	f_i	%
Muy alto	0	0.0%
Alto	30	50.0%
Medio	26	43.3%
Bajo	4	6.7%
Muy bajo	0	0.0%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El 50.0% de las enfermeras considera un nivel alto de beneficios económicos, el 43.3% nivel medio, el 6.7% considera bajo este componente.

Tabla 5.

Factor más importante que influye en la satisfacción laboral.

Factores	f_i	%
Significación de la tarea	20	33.3%
Reconocimiento personal y/o social	16	26.7%
Condiciones de trabajo	11	18.3%
Beneficios económicos	13	21.7%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Tal como muestra la Tabla 7, el 33.3% del personal de enfermería encuestados consideran la significación de la tarea como el factor más importante, el 26.7% considera el reconocimiento como el factor más importante, el 18.3% considera las condiciones de trabajo como el más importante y el 21.7% considera los beneficios económicos como el factor más importante de satisfacción laboral.

Tabla 6.

Factor menos importante que va influir en la satisfacción laboral.

Factores	f_i	%
Significación de la tarea	16	26.7%
Reconocimiento personal y/o social	12	20.0%
Condiciones de trabajo	21	35.0%
Beneficios económicos	11	18.3%
Total	60	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Tal como muestra la Tabla 8, el 35.0%, el 35% del personal de enfermería encuestados considera las condiciones de trabajo como uno de los factores menos importantes, seguido del 26.7% que considera la significación de la tarea como el menos importante, el 20.0% considera menos importante el reconocimiento y el 18.3% considera los beneficios económicos como menos importante significación.

Análisis y discusión

De acuerdo a los resultados recolectados, con respecto al propósito general "Determinar el nivel de influencia de cada uno de los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017", el factor más importante que influye la satisfacción laboral el 33.3% del personal de enfermería encuestados consideran la significación de la tarea como el factor más importante, el 26.7% considera el reconocimiento como el factor más importante, el 18.3% considera las condiciones de trabajo como el más importante y el 21.7% considera los beneficios económicos como el factor más importante de satisfacción laboral; y el factor que menos influye en la satisfacción laboral el 35.0%, el 35% del personal de enfermería encuestados considera las condiciones de trabajo como uno de los factores menos importantes, seguido del 26.7% que considera la significación de la tarea como el menos importante, el 20.0% considera menos importante el reconocimiento y el 18.3% considera los beneficios económicos como menos importante significación.

La satisfacción en el trabajo entendida como el grado de conformidad de los empleados con respecto al entorno y a toda condición laboral apunta en nuestro país al tema de salario, los empleados en todos los ámbitos muchas veces acuden descontentos a sus labores, debido probablemente como primera causa, el tema de los bajos sueldos, en nuestro país existe una alta desigualdad en cuanto a escalas remunerativas; como segunda causa a este descontento podría citarse las condiciones de trabajo y los estímulos, el stress debido a la sobrecarga y otros factores como la estabilidad, los ascensos, evaluaciones e incluso la meritocracia en el sector. Asimismo, se contrasta con la investigación de Rosas (2017) en donde muestra un elevado nivel de motivación, 31% un nivel medio y poco 1% un nivel bajo, 2% muy satisfechos, 44% de los trabajadores encontrarse satisfechos, observando una correlación de Rho=.426, con una sig=0.000, la hipótesis nula se rechaza, es decir que existe relación directa entre el crecimiento y la satisfacción laboral del personal.

Con respecto al primer objetivo específico “Determinar el nivel de importancia de la dimensión significación de la tarea para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017”, se evidencio que el 30% de las enfermeras considera un nivel muy alto de significación de la tarea, 36.7% alto, un 30% medio y el resto de las enfermeras que corresponde al 3.3% considera un nivel bajo de significación de la tarea.

La significación de tarea en el hospital permite que el personal de salud tenga una función de trabajo el cual tengan una equidad de trabajo, aporte o esfuerzo en el trabajo. Según Palma (2005) tienen un significado de valor personal y social, y en base a esto va a efectuar sus labores complacientemente, por lo cual va recibir retroalimentación de parte de su entorno laboral y algún superior.

Con respecto segundo objetivo específico “Nivel de importancia de la dimensión condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017”, indica el 26.7% de las enfermeras considera un nivel muy alto de condiciones de trabajo, el 66.7% nivel alto y un 6.6% un nivel medio.

De acuerdo al nivel de condición de trabajo Palma (2005), define como la “evaluar del trabajo en función a la disponibilidad o existencia de elementos o disposiciones normativas que regula la actividad laboral”. Es considerada como un indicador a la disposición y disponibilidad para el empleo que van a tener los colaboradores, lo cual coincide con el estudio de investigación Álvarez (2016) donde la condición de trabajo indica que tuvo el 74,39% de influencia para nuevas estrategias convenientes de manera progresivo.

Para el tercer objetivo específico “Nivel de importancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017”, señala el 16.7% de las enfermeras considera un nivel elevado de reconocimiento personal y/o social, el 51.7% nivel alto y el restante

31.6% considera un nivel promedio de reconocimiento personal y/o social por parte de las autoridades de salud.

El reconocimiento personal y/o social es considerado a la relación de las personas con su entorno laboral donde tienen una interrelación el cual también es entre trabajadores de otras áreas. Según Palma (2005) determinar los reconocimientos, cada logro laboral y el impacto que van a generar en la satisfacción laboral del personal.

El último objetivo específico "Nivel de importancia de la dimensión beneficios económicos para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017", indica el 50.0% de las enfermeras considera un nivel alto de beneficios económicos, el 43.3% nivel medio, el 6.7% considera bajo este componente.

El beneficio económico es una compensación que cada trabajador recibe por las labores que realiza, según (Herzberg, 1968). Se incluye el sueldo y todo beneficio socioeconómico que se relacione de forma directa con la satisfacción de cada necesidad básica de los trabajadores y sus familiares

Conclusiones

Se concluyó determinando que el factor de mayor influencia en la satisfacción laboral es la significación de la tarea con un 33.3%; luego con el 26.7% el reconocimiento personal como el factor más importante; como tercer factor de influencia son las condiciones de trabajo (18.3%) y con un 21.7% los beneficios económicos.

Se concluyó determinando que el 30% de las enfermeras considera un nivel muy alto la significación de la tarea para alcanzar una buena satisfacción laboral; 36.7% alto, un 30% medio y un 3.3% considera un nivel bajo.

Se concluyó determinando que, para las enfermeras, en un 26.7% considera nivel de importancia muy alto las condiciones de trabajo, el 66.7% nivel alto y un 6.6% el nivel medio para alcanzar una adecuada satisfacción laboral.

Se concluyó determinando que el 16.7% de las enfermeras considera un nivel elevado de reconocimiento personal y/o social, el 51.7% nivel alto y el restante 31.6% considera un nivel promedio de reconocimiento personal y/o social por parte de las autoridades de salud; esto puede ayudar a no a la satisfacción laboral.

Se concluyó determinando que el 50.0% de las enfermeras considera un nivel alto de beneficios económicos, el 43.3% nivel medio, el 6.7% considera bajo; por tal razón, manteniendo un porcentaje alto en esta dimensión, no ayudará a lograr una adecuada satisfacción laboral.

Recomendaciones

Para el nivel de significación de tareas, se recomienda que el jefe del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz ya que es esencial desde el lado institucional por medio de la gerencia de Enfermería, según los datos que se obtuvo en los resultados de los estudios, debido a esto la finalidad es las oportunidades para fortalecer la significancia del trabajo en los empleados, de tal manera la creatividad se incrementa y disposición de los cuidados de los pacientes.

También para el nivel de condiciones de trabajo se da a conocer al departamento de enfermería, según la obtención de los resultados por el profesional para que así tomen medidas necesarias e implementarlos para la mejoría del centro laboral y también en prevenir los peligros, asimismo el jefe de servicio debe escuchar las necesidades de los integrantes de su equipo y así pueda mejorar el desempeño laboral.

Para el nivel de reconocimiento profesional se recomienda implementar programas de superación profesional dentro del Hospital Nacional por una parte permite que los empleados tengan opción a una promoción y reconociendo, uno de los principales motivos es el crecimiento profesional y el desempeño del trabajador de enfermería.

Se recomienda para el nivel de beneficios económicos el incremento de bonos según el cumplimiento de metas al personal de enfermería, mejorando su nivel de condición de trabajo y beneficiándose asimismo generando una mejor calidad de atención al usuario.

Referencias bibliográficas

Alba, A., Salcedo, R., Zarate, R., & Higuera, F. (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de Mexico. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 16*(3), 155-160. Recuperado el 16 de marzo de 2022, de https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2008/eim083e.pdf

Alemán Jarquín, J. C. (2017). *Satisfaccion laboral del personal de enfermeria de la sala de neonatologia, hospital militar escuela dr.alejandro davila bolaños. managua, nicaragua junio 2017.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua. Recuperado de https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf

Álvarez, C. (2016). Diagnostico de la Satisfaccion laboral en una entidad asistencial Hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública, 42*(3), 407-4017. Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v42n3/spu08316.pdf

Andrade, A., & Solana, A. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Avaliação Psicológica*, 2175-3431. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v19n4/03.pdf

Andrioti, D., Skitsou, A., Eklund , L., Pandouris, C., Krassias, A., & Charalambous, G. (Abril de 2017). Job Satisfaction of Nurses in Various Clinical Practices. *Revista Internacional de Ciencias del Cuidado, 10*(1), 12. Recuperado de www.internationaljournalofcaringsciences.org

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* Arequipa: Enfoques Consulting. Recuperado de https://repositorio.concytec.gob.pe

Avella Acevedo, P. A., & Naranjo Cuervo, H. V. (2021). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio.* (Tesis de pregrado), Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Recuperado de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf

Bai, X., Chan, T., Ho, F., & Kwok, L. (2013). Determinants of job satisfaction in foreign domestic helpers caring for people with dementia in Hong Kong. *Health Soc Care Community*, 16-20. Recuperado de https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23496204/

Camargo Velazco, L., Gavidia Pacheco, L. R., Perales Jara, A. B., & Zavala Gonzales, M. S. (2021). *Level of job satisfaction of the physiotherapists of lima metropolitana during the pandemic-december 2020.* (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9984

Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2019). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana, 11*(1), 11-17. Recuperado de doi:https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520

Cañón Manrique, L. A. (2017). *Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia.* (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/63828

Cereceda, A. (2020). *Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De La Clinica SERVISALUD 2019.* Tesis, Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3616/T061_46294108_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20del%20personal,laboral%20medio%20en%20su%20mayor%C3%ADa.

Chaulagain, N., & Kumar Khadka, D. (2018). Factors Influencing Job Satisfaction Among Healthcare Professionals At Tilganga Eye Centre, Kathmandu, Nepal. *International Journal Of Scientific & Technology Research, 1*(11), 6.

Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327916371_Factors_Influencing_Job_Satisfaction_among_Healthcare_Professionals_at_Tilganga_Eye_Centre_Nepal

Chiavenato, I. (2007). Administracion de recursos Humanos. *McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. El capital humano de las organizaciones - Octava edicion*. Recuperado de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Developed by David Winter at The Careers Group. *University of London*. Recuperado de https://study.com/academy/lesson/theory-of-work-adjustment-in-psychology-definition-principles-examples.html#:~:text=The%20theory%20of%20work%20adjustment%20(TWA)%20asserts%20that%20work%20equilibrium,laborer%20and%20the%20work%20culture.

Donabedian. (2001). Evaluacion de la calidad de la atención médica. *Editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*, 1992, p.382-404. Recuperado de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3315/Investigaciones%20sobre%20servicios%20de%20salud%20una%20antologia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eden. (2017). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos*. Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos: Recuperado de https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos

Escalante, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfaccion laboral de las enfermeras en el servicio de centro quirúrgico del hospital nacional cayetano heredia.* Tesis, Lima: Universidad Cayetano Heredia. Recuperado de

https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9127/Morales_Castillo_Glendy_Zoilita.PDF?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Destac%C3%A1ndose%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%3A%20Por,y%20Relaciones%20humanas%20(52.63%20%25).

Espejo, N., Medina, V. I., Plazas Cruz, A., Soliz, C., & Zeballos, G. G. (2018). *Satisfacción laboral en enfermería.* (Tesis de pregrado), Instituto Universitario del Hospital Italiano , Buenos Aires. Recuperado de https://trovare.hospitalitaliano.org.ar/descargas/tesisytr/20191025132242/tesis-espejo-medina-plazas-soliz-zeballos.pdf

Flores. (1992). *El comportamiento humano en las organizaciones.* Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado de https://faculty.up.edu.pe/es/activities/comportamiento-humano-en-las-organizaciones-pie

Fritzsche, B. y. (2005). Theories and research on job satisfaction. *En: Brown, S.D. y Lent, R.W. Career development and counseling: Putting theory and research to work*, pp. 180-202. Recuperado de https://psycnet.apa.org/record/2004-21312-008

Grandez, C. A. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018.* Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29408

Hernandez, L., Fernández, P., & Baptista, D. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico: Mc Graw-Hill. Recuperado de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, M., Fernández, C., Baptista, D., & De la Luz, M. (1991). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGraw Hill. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review, 87507*. Recuperado de https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees

Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *La revista*. Recuperado de https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09

Juárez Briones, M. (2018). *Factores relacionados a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en un hospital de Morelos.* (Tesis de maestría), Universidad Autonoma Del Estado De Morelos , Estado de Morelos. Recuperado de http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1775/JUBMRD00T.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kolo, E. S. (2022). Satisfacción laboral entre trabajadores de la salud en un centro terciario en Kano, noroeste de Nigeria. *Departamento de Otorrinolaringología, Universidad Bayero/Hospital Docente Aminu Kano, 2*(5), 5. Recuperado de https://www.njbcs.net/downloadpdf.asp?issn=0331-8540;year=2018;volume=15;issue=1;spage=87;epage=91;aulast=Kolo;type=2

Kuzey, C. (2018). Impact of Health Care Employees' Job Satisfaction on Organizational Performance Support Vector Machine Approach. *Journal of Economics and Financial Analysis, 2*(1), 45-68. Recuperado de www.ojs.tripaledu.com/jefa

Lacoa Vega, C. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología hospital de especialidades maternoinfantil cns regional La Paz.* (Tesis de especialidad), Universidad Mayor De San Andrés, La Paz. Recuperado de https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27192

Lamilla Molina, G. M. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018.* (Tesis de Maestría), Universidad Católica De Santiago De Guayaquil , Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13160

Locke. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo. *presentado en la American Psycological Association Convention*. Recuperado de https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED023138.pdf

Marcelo, M. D. (2018). *Nivel De Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería En El Hospital Minsa De La Amistad Perú-Corea Santa Rosa Ii – Piura, En Abril 2018.* (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de Piura, Piura. Recuperado de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Merino. (2015). Relacion entre la satisfaccion laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Open Access, 32*(4), 352-361. Recuperado de doi:https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitatva, cualitativa y redacción de la tesis.* Académia. Recuperado de https://www.academia.edu/59660080/Ñaupas_Metodología_de_la_investigación_4ta_Edición_Humberto_Ñaupas_Paitán.

Orozco Salinas, R. D. (2019). *"Funcion Del Sistema De Salud Como Factor De Satisfacción Sanitaria En La Población Del Centro De Salud Gustavo Lanatta Luján 2018".* (Tesis de doctorado), Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Recuperado de http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3351?locale-attribute=de

Pablos, L., & Cubo, S. (2015). Satisfaccion laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo, 61*(239), 195-

206. Recuperado de doi:https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006.

Palma, S. (2005). Escala de Satisfaccion Laboral. *Editora y Comercializadora CARTOLAIN EIRL*. Recuperado de https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral

Palomino, J. (2018). *Factores que influyen en la satisfación laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9987/Palomino_tj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Patlán-Perez. (2012). El Clima y la justica organizacional y su efecto en la satisfacion laboral. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 5(5), 1-19. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2094718

Pinilla. (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima. *Iberoamericana de Editores S.A.* Recuperado de http://biblioteca.undac.edu.pe:8081/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23668

Ponce, S. (2006). *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad de la provincia de México.* Chile: Universidad de Concepción. Recuperado de https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-968724

Portillo, L. L. (2020). *Satisfacción Laboral En Colaboradores De Una Red De Salud Provincial Del Sector Público De Apurímac, Perú.* Universidad San Ignacio Loyola, Lima. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10095

Rivera, Y. M. (2018). *"Determinantes De La Satisfacción Laboral En El Sector Salud Peruano".* Tesis, Universidad del Pacífico. Recuperado de https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268

Rosas, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal.* Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samanez, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico, 17*(4), 42-52. Recuperado de doi:https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08

Torres Palma, A. K. (2018). *Factores Que Inciden En La Satisfacción Laboral En El Personal De Los Dispensarios De Salud Del Seguro Social Campesino De La Provincia De El Oro.* (Tesis De Maestría), Universidad Católica De Santiago De Guayaquil , Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf

Weiss. (2002). Eventos eficaces teoría: Una discusion teórica de estructura, causa y consecuencias de experiencias afectivas en el trabajo. *Universidad de Colorado*. Recuperado de https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory_WeissCropanzano.pdf

Zaldua, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830?mode=full

Anexos y apéndice

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Título: Factores De Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017

Variable	Definición conceptual de variable	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítems	Tipo de Escala de medición
Factores de satisfacción laboral	Define la satisfacción en el trabajo como la tendencia establecida de forma relativa respecto a un empleo, basada en toda creencia y valor desarrollado tomando como punto de partida sus	Se midieron las dimensiones del cuestionario Bai, et al, (2013), de los factores de satisfacción laboral tales como significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; y	Significación de la tarea	• Demostrar relaciones laborales cordiales • Desarrollar las tareas con eficacia y eficiencia	1,2	Nominal
			Condiciones de trabajo	• Brindar un ambiente laboral favorable • Promover compañerismo, solidaridad entre los trabajadores	3,5,6	Nominal

	experiencias ocupacionales (Palma, 2005).	beneficios económicos.	Reconocimiento personal y/o social	• Establecer lineamientos políticos de motivación e incentivos. • Promover la identidad con la institución	4,10	Nominal
			Beneficios económicos	• Brindar Salud y seguridad ocupacional. • Proporcionar diversos beneficios orientado a aumentar la satisfacción laboral	7,8,9	Nominal

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Título: factores de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema general: ¿De qué manera influyen los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital	Variable: Factores de satisfacción laboral	**Objetivo general:** Determinar el grado de influencia de cada uno de los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017.	**Hipótesis general:** Los factores de satisfacción laboral influyen favorablemente en el personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017.	**Tipo de investigación:** Aplicada **Diseño de Investigación:** Descriptivo simple M →O M1: Muestra de sujeto O: Observación de la variable

Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima, 2017?		**Objetivos específicos:** Determinar el nivel de importancia de la dimensión significación de la tarea para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017. Determinar el nivel de importancia de la dimensión condiciones de trabajo para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017. Determinar el nivel de importancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017. Determinar el nivel de importancia de la dimensión beneficios económicos para la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el departamento de emergencias del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, junio 2017.		**Población y muestra:** La población será aproximadamente 60 enfermeras. Por ser una población pequeña no se ha considerado muestra. Se usó el tipo de muestreo no probabilístico intencionado. **Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionario **Criterio de validez:** N° 3 Expertos - Doctores **Criterios de Confiabilidad:** Se utilizo el Alfa de Cronbach

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionarios

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información acerca del grado de influencia de los factores en la satisfacción laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio **Instrucciones:** Marque con un aspa (X) la respuesta que corresponda a su convicción.

1. **Sexo:**

   Masculino ( ) Femenino ( )

2. **Edad:**

   25-30años ( ) 31-35años ( ) 36-40años ( ) 41-45años ( )

   Mayor a 45 años ( )

3. **Estado civil:**

   Solter@ ( ) Casad@ ( ) Divorciad@ ( ) Conviviente ( )

4. **N° hijos:**

   Ninguno ( ) 1-2 hijos ( ) 3-4 hijos ( ) más 5 hijos ( )

5. **Profesión:**

   Médico ( ) Enfermero ( ) Auxiliar de enfermería ( ) Otros:_____

6. **Condición laboral:**

   Asimilado ( ) Civil (Ley 728) ( ) CAS ( )

7. **Tiempo de servicio en emergencia:**

   <5años ( ) 6-10 años ( ) 11-15 años ( ) 16-20 años ( )

8. **N° trabajos externos:**

Ninguno ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( )

Cuestionario escala de satisfacción laboral del personal de enfermería elaborado por los autores Andrade y Solana (2020) y fue adaptada por Bai, et al, (2013).

N°	Contenido de Items	SI	NO
1	Me llevo bien con mis jefes y supervisores		
2	En mi trabajo puedo aplicar mis capacidades y habilidades		
3	El hospital se preocupa por mi		
4	En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño		
5	Me siento bien trabajando para el hospital		
6	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo		
7	Mi trabajo me da seguridad laboral		
8	Creo que trabajar es bueno para mi salud		
9	Mi salario es apropiado		
10	Considerando en términos generales tengo un buen trabajo		

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Anexo 4. Base de datos

1	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
2	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
3	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si
4	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No
5	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
6	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si
7	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si
8	No	Si	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si
9	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
10	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
11	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
12	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
13	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No
14	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
15	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
16	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si
17	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
18	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
19	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si
20	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
21	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si
22	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si
23	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
24	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	No
25	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si
26	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
27	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
28	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si
29	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si
30	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si
31	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
32	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
33	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
34	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No
35	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
36	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si
37	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si
38	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
39	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
40	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Anexo 5. Figura de resultados

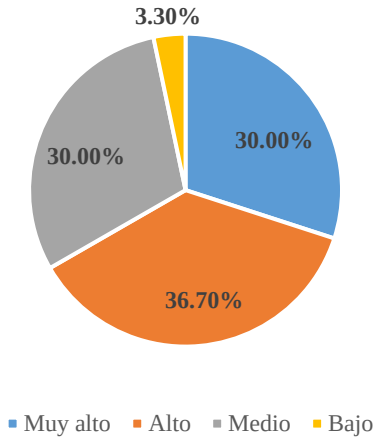

Figura 1. Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor significación de la tarea (versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho).

Tal como se observa en el gráfico 1, en cuanto al factor significación de la tarea, el 36,70% considera que se encuentra en un nivel alto y otro 30.00% de ellas considera un nivel alto, siendo de esta forma la mayor cantidad de encuestados los que consideran niveles adecuados para este factor.

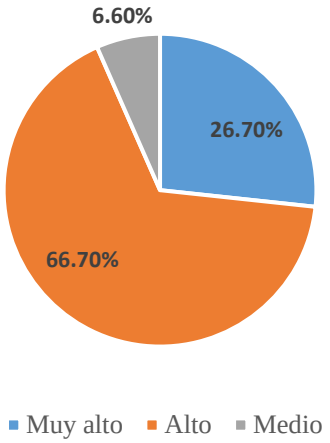

Figura 2. Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "condiciones laborales", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)

Tal como se observa en el gráfico, en cuanto al factor "condiciones laborales", el 66,70% considera que se encuentra en un nivel muy alto y otro 26.70% de ellas considera un nivel alto, siendo de esta forma la mayor cantidad de encuestados los que consideran niveles adecuados para las condiciones de trabajo.

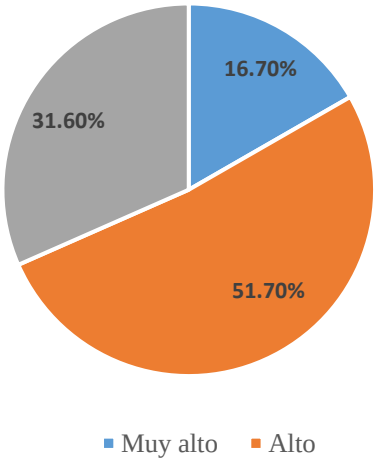

Figura 3. Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "reconocimiento personal y/o social", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)

Tal como se observa en el Gráfico N° 03, respecto al factor "reconocimiento personal y/o social", el 51,70% considera que se encuentra en un nivel muy alto y otro 31.60% considera un nivel alto, siendo de esta forma la mayor cantidad de encuestados los que consideran niveles adecuados para el reconocimiento personal y/o social.

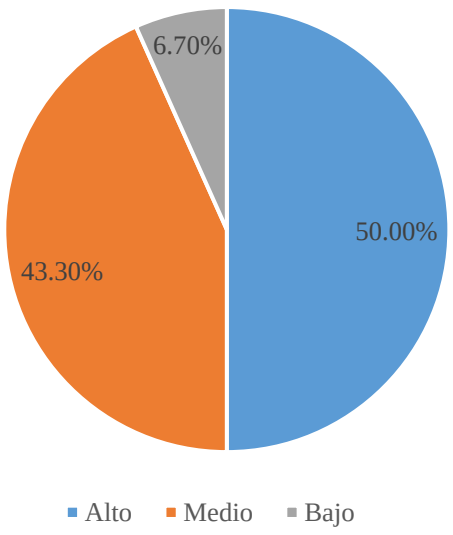

Figura 4: Cuestionario escala de satisfacción laboral genérica en cuanto al factor "beneficios económicos", versión adaptada (Bai, Kwok, Chan, & Ho)

Tal como se observa en el Gráfico 4, en cuanto al factor "beneficios económicos" el 50,00% considera que se encuentra en un nivel alto y otro 43.30% considera un nivel medio, un 6.70% considera bajo este componente.

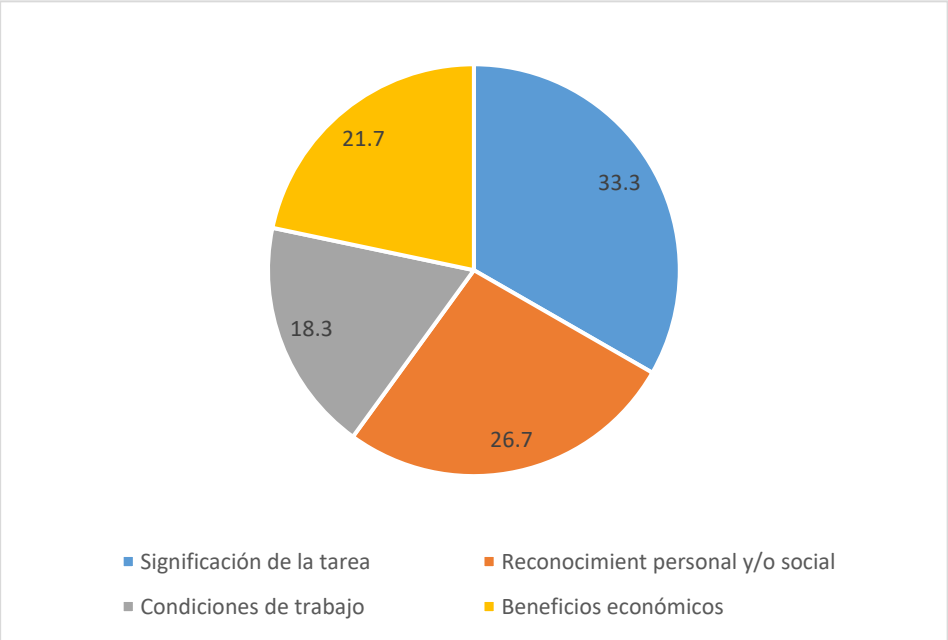

Figura 5: Cuestionario escala de factor más importante que influye en la satisfacción laboral.

Tal como se observa en el Gráfico 5, en el factor más importante que influye en la satisfacción laboral el 33.3% del personal de enfermería encuestados consideran la significación de la tarea como el factor más importante, el 26.7% considera el reconocimiento como el factor más importante, el 18.3% considera las condiciones de trabajo como el más importante y el 21.7% considera los beneficios económicos como el factor más importante de satisfacción laboral.

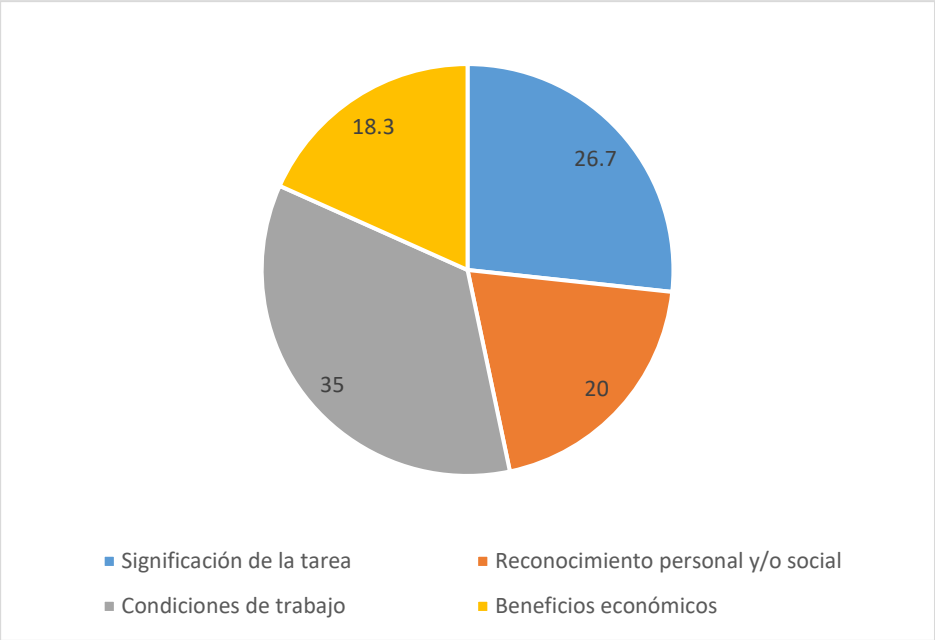

Figura 6: Cuestionario escala de factor menos importante que influye en la satisfacción laboral.

Tal como se observa en el Gráfico 6, en el factor menos importante que influye en la satisfacción laboral el 35.0%, el 35% del personal de enfermería encuestados considera las condiciones de trabajo como uno de los factores menos importantes, seguido del 26.7% que considera la significación de la tarea como el menos importante, el 20.0% considera menos importante el reconocimiento y el 18.3% considera los beneficios económicos como menos importante significación.

Anexo 6. Derechos de autoría y declaración de autenticidad

Quien suscribe, **PIÑELLA SECLEN Lisette Ingrid**, con Documento de Identidad N.º **41229067**, autora de la tesis titulada "**Factores de satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Luis Nicasio Sáenz – Lima 2017**" y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera el derecho de autor.
3. La presente tesis no ha sido presentada, sustentada ni publicada con anterioridad para obtener grado académico, título profesional o título de segunda especialidad profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.

Firma

Chimbote, diciembre de 2022.

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EMERGENCIA DEL HOSPITAL LUIS NICASIO SÁENZ – LIMA

1. Introducción

De acuerdo con la directiva N° 18-20-2016-DIRGEN PNP/DIREJSAN-B, el Hospital "Luis N. Sáenz", es un establecimiento de salud de mayor capacidad resolutiva, en donde recae la responsabilidad de asegurar la continuidad de la atención a los usuarios.

En el departamento de Emergencia del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz cuenta con las áreas de atención de salud para el personal policial y sus derechos habientes en estado crítico, Unidad de Shock Trauma cuenta con 4 camas, Unidad de Intermedios (10 camas), Observación I (10 camas), Observación II (18 camas), y tópico de inyectable de Adulto y Pediatría (06 cunas y 02 camillas; asimismo el departamento de emergencia cuenta con 72 licenciados de enfermería para la atención de salud del personal policial y la programación del personal de Enfermería en las diferentes áreas son 2 enfermeras, cabe mencionar que el promedio de atención de salud por día es 200 pacientes.

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es importante y está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad (Fritzsche, 2005). Las dimensiones de la satisfacción laboral que revisamos son la satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos.

2. Propuesta

A continuación, la propuesta de mejora se plantea, teniendo en cuenta los resultados de la aplicación de un cuestionario considera datos generales del personal de enfermería y la escala de satisfacción en el trabajo adaptada por Bai, et al, 2013. Se identificó el factor más importante que influye en la satisfacción laboral es la significación de la tarea 33.3% de los encuestados, el reconocimiento 26.7%, las condiciones de trabajo el 18.3% y beneficios económicos 21.7%

Finalmente, se tuvo como conclusión que el factor significativo de las tareas, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social, además de cada beneficio económico van a influir significativamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería, siendo las debilidades las siguientes dimensiones de satisfacción laboral:

- Las condiciones de trabajo
- Beneficios económicos

  Se desarrollo las siguientes recomendaciones:
- **Las condiciones de trabajo**
  - Desarrollar canales de Diálogo con el personal de enfermería, que permita la identificación de problemas y plantear las alternativas de solución basados en planes y estrategias institucionales que se vea reflejado en el quehacer diario del servicio.
  - Establecer nuevos procedimientos consensuados con la participación del personal de enfermería para brindar una atención de calidad al usuario.
  - Socializar y orientar a todo el personal de enfermería sobre la cartilla de funciones de cada cargo asignado.
  - Desarrollar estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de salud según competencias, logrando estar acreditados en el desempeño de sus funciones.
  - Socializar los logros alcanzados en cada semestre de tal manera que podamos motivar a todo el personal de enfermería participar activamente
- **Beneficios económicos**
  - Estimular al personal de enfermería en el desarrollo profesional que se vea reflejado en los procesos de ascensos anuales.
  - Crear mecanismos que permitan el acceso del número de vacantes de ascenso de forma equitativa del personal oficial de servicio (Licenciadas de enfermería).

3. Cronograma de actividades

Objetivo General	Objetivo Especifico	Actividades	Responsable	Cronograma
Mejora la satisfacción laboral del personal de enfermería emergencia del Hospital Luis Nicasio Sáenz	Desarrollar las condiciones laborales favorables para el personal de enfermería.	• Desarrollar canales de Diálogo con el personal de enfermería, que nos permita la identificación de problemas y plantear las alternativas de solución basados en planes y estrategias institucionales que se vea reflejado en el quehacer diario del servicio. • Establecer nuevos procedimientos consensuados con la participación del personal de enfermería para brindar una atención de calidad al usuario. • Socializar y orientar a todo el personal de salud sobre la cartilla de funciones de cada cargo asignado al profesional en los diferentes servicios. • Desarrollar estrategias para mejorar el desempeño laboral del personal de salud según profesión y competencias,	Jefa de Enfermeras del Servicio de Emergencia. Jefa de la División de Enfermería.	Enero- Junio 2022.

	Mejorar el acceso a los beneficios económicos al personal de enfermería.	logrando estar acreditados en el desempeño de sus funciones. • Socializar los logros alcanzados en cada semestre de tal manera que podamos motivar a todo el personal de enfermería participar activamente • Crear mecanismos que permitan el acceso del número de vacantes de ascenso de forma equitativa del personal oficial de servicio (Licenciadas de enfermería). • Incentivar al personal de enfermería a participar anualmente en los procesos de ascenso de la PNP. • Estimular al personal de enfermería en el desarrollo profesional que se vea reflejado en los procesos de ascensos anuales.	Jefa de la División de Enfermería.	Enero- Junio 2022

4. Propuesta de financiación

Para poner en marcha el proyecto, estará realizado con la coordinación de la dirección del hospital, oficina de calidad e infraestructura donde se realizará las labores. La financiación tendría apoyo directo del complejo hospitalario.

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

PIÑELLA SECLEN LISETTE INGRID	41229067	lisettepinellas@yahoo.es
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico

2. Tipo de Documento de Investigación

X Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]

Bachiller	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	X Maestría	Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

FACTORES QUE INFLUYEN EN SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EMERGENCIA DEL HOSPITAL LUIS NICASIO SAENZ – LIMA 2017

5. Programa Académico

MAESTRIA EN GESTION DEL CUIDADO ENFERMERO

6. Tipo de Acceso al Documento

X Abierto o Público [3] *(info:eu-repo/semantics/openAccess)*	Acceso restringido [4] *(info:eu-repo/semantics/restrictedAccess)* (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo	

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS [5]

I autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. [6]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	20	octubre	2023

Huella Digital

Firma

Importante

1. *Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2*
2. *Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S 006-2015-PCM.*
3. *Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.*
4. *En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.*
5. *Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.*
6. *Según el inciso 12.2, de la artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".*

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Factores que influyen en satisfacción Laboral del Personal de Enfermería emergencia del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz – Lima 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	3%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	María Dolores Sánchez-Fernández. "Contexto institucional de la responsabilidad social hotelera en la Eurorregión: un análisis factorial", ROTUR. Revista de Ocio y Turismo, 2014 Publicación	<1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
8	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
9	iniciacionemprendedorapatricia.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
10	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	revistagastroenterologiamexico.org Fuente de Internet	<1 %
13	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	<1 %
14	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
15	www.gacetasanitaria.org Fuente de Internet	<1 %
16	www.revistasbemsp.com.br Fuente de Internet	<1 %
17	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.horizontemedico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	www.scielo.cl Fuente de Internet	<1 %
20	bibliotecadigital.ccb.org.co Fuente de Internet	<1 %
21	www.arias.or.cr Fuente de Internet	<1 %
22	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.altecasociacion.org Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
28	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
30	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

31	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	redtel.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.pdf.lacaixa.comunicacions.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 6 words
Excluir bibliografía	Activo		