

UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**UNIVERSIDAD PERUANA
DEL CENTRO**



TESIS

**“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION 2021”**

**LINEA DE INVESTIGACION
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIO**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
MAYRA MILENE CASTRO ROSAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

HUANCAYO – PERÚ

2022

ASESORES DE TESIS

Dra. Gina Fiorella León Untiveros

Asesor Metodológico

Lic. Marleny Mendoza Zúñiga

Asesor Temático

JURADOS

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Mi investigación lo dedico a mi papá Leoncio Castro y a mi mamá Gladys Rosas por su todo el apoyo, dedicación y compromiso en mi carrera hacia lograr ser un profesional.

A mis abuelos Lucio Castro y Gregorio Rosas que son mis ángeles que siempre me quisieron ver como Profesional.

A mi tía Eudomelia, mis hermanos y cuñados que siempre me dieron consejos para salir adelante.

INDICE

ASESORAS DE TESIS	i
JURADOS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE GRAFICOS	v
RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Justificación	12
1.4 Limitaciones de la investigación	13
1.5 Objetivos	14
1.5.1 Objetivo General	14
1.5.2 Objetivos Específicos	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Bases Teóricas	19
2.3 Definiciones conceptuales	26
2.4 Hipótesis	27
2.5 Variables	27
2.5.1 Operacionalización de las Variables	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1 Diseño metodológico	30
3.2 Población y muestra	30
3.3 Técnicas de recolección de datos/descripción de instrumentos	31

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	33
3.5 Aspectos éticos	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Resultados	35
4.2. Discusión	42
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN	45
5.1. Conclusiones	45
5.2. Recomendaciones	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	51

Resumen

Esta investigación titulada Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021 y su fin es determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias. El análisis es descriptivo no experimental de corte transversal. 80 enfermeros constituyeron la muestra, hallando lo siguiente en cuanto a la edad del Personal de enfermería, evidenciando que el promedio de edad es de 40 años siendo un mínimo de 26 años y el máximo de edad 60 años. En cuanto al sexo, tiempo de servicio y cuenta con especialidad del personal de enfermería se observa que el 92.5% es de sexo femenino, en cuanto al tiempo de servicio el 71.2% es mayor de 5 años, si cuenta con especialidad el 83.75% si cuenta. De acorde a la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales donde el nivel medio es que predomina con las tres cuartas partes de la población. En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, donde el nivel medio es el que más resalta. En la dimensión políticas administrativas, se observa que el nivel alto donde el nivel Medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población. En la dimensión relaciones sociales. se observa el Nivel bajo es el que más resalta con un porcentaje significativo de 90%. En la dimensión desarrollo personal, el nivel Medio es el que más resalta. En la dimensión desempeño de tareas, el nivel medio es el que más resalta. En la dimensión relación con la autoridad, el nivel medio es el que más

resalta. En la satisfacción laboral del personal de enfermería la satisfacción es medianamente.

Palabras Claves: Satisfacción laboral y Enfermería

Summary

This research entitled Job satisfaction of the nursing staff of the emergency service of the Daniel Alcides Carrion Regional Clinical Surgical Teaching Hospital 2021 and its purpose is to determine the level of job satisfaction of the nursing staff of the emergency service. The analysis is descriptive, not experimental. transversal. 80 nurses constituted the sample, finding the following in terms of the age of the Nursing staff, showing that the average age is 40 years, with a minimum of 26 years and a maximum of 60 years. In terms of sex, length of service and nursing staff specialty, it is observed that 92.5% are female, in terms of length of service 71.2% are over 5 years old, if they have a specialty 83.75% do. account. According to job satisfaction in the physical and/or material conditions dimension where the average level is predominant with three quarters of the population. In the labor and/or remunerative benefits dimension, where the average level is the one that more stands out. In the administrative policies dimension, it is observed that the high level where the Medium level is the one that stands out the most with a little more than three quarters of the population. In the social relations dimension. The low level is observed to be the one that stands out the most with a significant percentage of 90%. In the personal development dimension, the Medium level is the one that stands out the most. In the task performance dimension, the medium level is the one that stands out the most. In the relationship with authority dimension, the middle level is the one that stands out the most. In the job satisfaction of the nursing staff, satisfaction is moderate.

Keywords: Job satisfaction and Nursing

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.-Planteamiento del Problema

Cuando el profesional de enfermería realiza su trabajo se presentan diversas situaciones como alta frecuencia de retrasos frecuentes en el pago de haberes, niveles altos de estrés que se someten en el transcurso de su labor, los extendidos horarios de labor, entre otras figuras asociadas a la realización de su trabajo estos hechos generan insatisfacción laboral trayendo como consecuencia la desmotivación, desesperanza y frustración, lo que conlleva a las deficiencias en el desarrollo de su trabajo .(1)

Actualmente dentro de los indicadores de calidad de atención y desempeño se encuentran la satisfacción de los trabajadores el cual va evidenciar la calidad del que brinda una institución de salud. Razón por la que este hecho se viene investigando hace décadas ya que la satisfacción laboral es directamente proporcional a la eficiencia en el trabajo y lo inverso genera alteraciones en la salud del empleado tanto físicamente, psicológicamente y socialmente trayendo dificultades para la organización como ausencia en el trabajo y costos altos de bolsillo para el empleado y la institución. (2)

La percepción subjetiva del individuo emocionalmente al realizar su labor se denomina satisfacción laboral, este aspecto es primordial en los profesionales de enfermería ya que esta carrera es uno de los pilares dentro del equipo de salud al momento de brindar atención a los pacientes en los establecimientos de salud; motivo por el cual la satisfacción laboral en el personal de salud influye en

la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el desempeño de su rol.

El Perú es un país donde se evidencia que el personal de salud pasa situaciones de abusos como falta de garantías requeridas y justas para laborar en el área de salud dentro de estos hechos se halla déficit en la dotación de materiales para la realización de labores, déficit de recurso humano capacitado en diversas áreas, déficit de capacitaciones al personal con vinculaciones a establecimientos, sobrecarga laboral y suplir funciones de otras áreas laborales estos hechos provocan vulneración con la seguridad, la estima, la afiliación y demás, razón por el cual es fundamental tener en cuenta estos aspectos para mejorar el bienestar del personal y potenciar la calidad de atención que se brindara .(2)

Esta situación también se halló en la investigación del hospital sabogal Essalud, donde evidencio que el nivel de satisfacción laboral es bajo y las condiciones físicas y materiales están inadecuadamente distribuidas para realizar sus labores. (3)

la satisfacción laboral se compone por aspectos intrínsecos y extrínsecos, en los aspectos extrínsecos se valora la afinidad que tiene el personal con su labor en el aspecto extrínseco se refiere básicamente a reconocer el desempeño laboral del personal en sus funciones que se le asigno. asimismo, dentro de estos dos aspectos se debe evaluar la limitación que dificultan el desarrollo de sus funciones lo que conlleva a una retribución menor de sus labores trayendo como consecuencia poca motivación. Se puede afirmar que la carrera de salud es una profesión de vocación y servicio esto no es razón para que no se le remunere adecuadamente, en conclusión, es primordial valorar la labor que realizan el personal de salud pese a las deficiencias que presenta el

sistema de salud el personal es quien hace frente al momento de salvaguardar la salud de la población que requieren sus atenciones. El personal de enfermería busca brindar una atención de calidad pese a las dificultades que se presenta, ya que dentro de nuestro sistema de salud se busca resultados y no la satisfacción del personal olvidándose del aspecto humano de los profesionales de la salud. (4) Esta investigación tiene como base los aspectos ya mencionados por lo que se decide realizarlo en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

1.2.- Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021?

1.3.-Justificación de la investigación

En los últimos tiempos el personal de enfermería está presentando un incremento de trabajo en el servicio de emergencias trayendo como consecuencia alteraciones en su estado emotivo, asimismo la naturaleza del trabajo de las enfermeras trae consigo aspectos estresores por lo que el profesional de enfermería debe mantener un equilibrio emocional y ecuanimidad frecuente razón por la cual su exigencia es mayor al momento de realizarla por estos mismos hechos son motivos fundamentales para la realización de esta investigación; mediante este trabajo se contara con una base de datos actualizada sobre los factores que intervienen al personal de enfermería al momento de desarrollar su labor.

Justificación metodológica. Es fundamental esta investigación para obtener información actual de la institución el cual va permitir tener un diagnóstico

situacional sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. La investigación es perteneciente a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

Justificación teórica. Esta investigación presentara información profundizada sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería. Asimismo, se utilizará cuestionario SL-SPC sobre satisfacción laboral.

Justificación práctica y social. La investigación surge mediante la insatisfacción laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud donde se utilizará el instrumento cuestionario SL-SPC sobre satisfacción laboral, este cuestionario valora la satisfacción laboral de los enfermeros para proporcionar un aporte a la sociedad mediante el cuidado optimo que brindará la enfermera satisfecha laboralmente. Esta investigación es un aporte para las enfermeras, la organización de salud y la población que recibe atención de personal de enfermería donde los resultados que se obtengan servirán para hacer un análisis situacional con el cual se propondrán alternativas de solución para mejorar esta problemática. El impacto para la sociedad es mejorar la calidad de atención que brindan las enfermeras a través de la satisfacción laboral de las enfermeras.

1.4.- LIMITACIONES DE ESTUDIO

- ✓ Acceso limitado dentro del Hospital por medidas de bioseguridad por ser considerado Hospital COVID 19 por pandemia.

1.5.- Objetivos de la investigación

1.5.1.-Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.

1.5.2.- Objetivo específico

- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Condiciones físicas y/o Materiales del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Políticas Administrativas del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Relaciones Sociales del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Desarrollo Personal del personal de enfermería del servicio de emergencias del

Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión
2021.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Desempeño de Tareas del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión Relación con la Autoridad del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Avella P., Naranjo H., en el año 2021 en su publicación cuyo fin es la medición del grado de satisfacción que tienen frente a sus trabajos. El estudio es no experimental, transversal del mismo se menciona la diversidad de dimensiones existentes que se asocian a la satisfacción las mismas que fueron citadas haciendo revisiones bibliográficas. concluyendo mencionaremos la información que se recolecto mediante el cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales de Meliá y Peiró, donde se identificó los aspectos para su intervención en futuros estudios. Adicionalmente mencionaremos dentro de la información buscada se incluyó a nivel local lo cual es muy escaso razón por la cual se requiere realizar estudios en este ámbito. (5)

Espinoza L., en el año 2021 en su estudio cuyo fin es valorar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital General Docente de Calderón, la investigación es cuantitativa, descriptiva, transversal, se usó dos instrumentos uno sobre los factores sociodemográficos de la población y el cuestionario S20/23, resultando la satisfacción que el 80,11% está satisfecho, evidenciando que los enfermeros en su gran mayoría presentan satisfacción con su ambiente laboral. (6)

Mayanga M., Lázaro E., en el año 2019 en su análisis que busca identificar la satisfacción en el trabajo de enfermeros serumistas. El trabajo es no experimental, transversal y descriptivo. 74 enfermeros constituyeron la muestra. Resultando que el 78% tienen satisfacción laboral medio y el 21.6% buena satisfacción laboral, así mismo en las dimensiones física y psicológica se obtuvo

una regular satisfacción con un 55.4% y 74.3% respectivamente. Conclusión general: en el trabajo la satisfacción de las enfermeras serunistas es medio en 78.4%. (7)

Morales G., en el año 2019 en su publicación es la valoración del grado de satisfacción laboral de los enfermeros del Centro Quirúrgico del Hospital Docente Belén Lambayeque. 19 enfermeras fue la muestra, aplicándose un cuestionario validado por expertos y con una confianza de 0.9. resultando que el 31.58% presentan satisfacción media. Por los factores Motivadores en el Reconocimiento (63.16 %), Desarrollo del trabajo (79%), Responsabilidad (84.21%) y por los Factores Higiénicos en la Supervisión (89.05 %) y Relaciones humanas (52.63 %). Concluyéndose que solo el 68.42% del personal de enfermería siente satisfacción con su labor. (8)

Rojas Y., en el año 2019 en su análisis donde evaluó la satisfacción laboral de los enfermeros de Emergencias del Hospital Loayza, Lima, este estudio es de carácter es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, no experimental. Fueron 100 enfermeros la muestra. El cuestionario usado estuvo constituido por 15 ítems, Resultando: La satisfacción laboral de los enfermeros es medio en un 30.80%; y el 18.67% son indiferentes y están satisfechos. (9)

Carbajal K., en el año 2018, en su análisis donde se evaluó la satisfacción laboral de los enfermeros que labora en Centro Quirúrgico, dentro de este análisis se revisaron 8 bibliográficas publicadas con una antigüedad menor de 5 años donde el 87.5% son de Perú y el 12.5% de España. Las revisiones bibliográficas son de carácter cuantitativas en un 75% y 25% son de carácter cualitativo. Teniendo como resultados los artículos que se evaluaron evidencian que la satisfacción

laboral de las enfermeras en un 100% es de nivel mediano. las dimensiones revisadas son trabajo en equipo, condición física del ambiente laboral y los vínculos sociales, con una satisfacción de nivel medio en el 75%; en la política administrativa y desarrollo personal es de satisfacción nivel medio en el 62,5%; y en beneficios y remuneraciones es baja la satisfacción con un 62,5%. (10)

Campos G., Nolberto V., Coras D., en el año 2018 en su análisis que valoro la satisfacción laboral de enfermeros, el análisis es de carácter descriptivo, no experimental, 112 enfermeras representaron la muestra, aplicándose la escala satisfacción laboral. Concluyendo: La satisfacción laboral de enfermeros es nivel mediano hallándose no una satisfacción acorde a los intereses de los enfermeros en la dimensión condición de trabajo, razón por el cual se recomienda proponer estrategias para mejorar esta situación y los enfermeros puedan prestar una atención de calidad al usuario. (11)

Lezama A., en el año 2018 en su análisis que incluye revisiones bibliográficas con el propósito de valorar la satisfacción laboral de enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital de Cajamarca. Se realizo revisiones bibliográficas de carácter informativa. Hallando las siguientes conclusiones se evidencia una distribución inadecuada de la condición física y/o material como ambientes; en el aspecto de beneficio laboral y remunerativo como honorarios que no encuentran adecuadas según la expectativa personal; políticas mal administradas; dentro de la relación interpersonal existe problemas y confrontamientos entre enfermeros, no son solidarios y asimismo en la relación con la autoridad no se acepta las apreciaciones de los subordinados , dentro de la organización es prioridad los indicadores y no le dan importancia a la satisfacción laboral estos hechos propician insatisfacción laboral en enfermeros;

Asimismo cabe mencionar la existencia de desarrollo y realización personal; en el desempeño de sus funciones en la mejora de la salud de los usuarios y así ser útil ante la sociedad lo que hace que se sienta satisfecho laboralmente.(12)

Bruno K., Palacios E., Zabalaga D., en el año 2018, en su estudio cuya finalidad es evaluar el nivel de satisfacción laboral de enfermeras del Hospital Sergio Enrique Bernales. El análisis es de carácter cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal; 214 enfermeras participaron en la muestra, se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral de Font Roja de Aranaz y Mira. Resultando: la satisfacción laboral es de nivel medio con un 80% con un grado de satisfacción en el trabajo, el 13% un nivel alto y el 7% un nivel bajo. Concluyendo: la satisfacción laboral en las enfermeras es medio. (13)

Roldan K., en el año 2017 en su estudio valora la satisfacción en el trabajo de enfermeras del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. 85 enfermeros conformaron la muestra, se usó el cuestionario de satisfacción laboral. Resultando la satisfacción laboral intrínseca es en un 45.16% y el extrínseco es moderadamente satisfactorio en un 33.87%. (14)

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1.-Satisfaccion Laboral

la satisfacción laboral del personal es un punto primordial que las instituciones deben considerar al momento de evaluar su productividad, ya que proporciona información a la gerencia de la institución sobre cómo se siente su personal

al realizar su labor y como esta acción influye directamente en su producción desplazamiento o inasistencia laboral. (15)

Palma refiere que la satisfacción laboral es la predisposición establemente relativo al trabajo, el cual se basan en costumbres y valores que se desarrollan partiendo de las experiencias ocupacionales. (16)

Es el producto de la sensibilización con el desempeño de la labor quiere (el nivel de recompensa que satisface la expectativa individual) y del modo en que la persona tiene su percepción de la asociación entre trabajo y las recompensas.

Actitud generalizada ante el trabajo, que incluye sentimientos y respuestas afectivas, apreciaciones valorativas, y predisposiciones a comportarse de una determinada manera. Consideran que el individuo puede percibir el trabajo como agradable/desagradable, satisfactoria/insatisfactoria, entre otros.

Actitud total de la persona a su puesto. El puesto necesita de la interrelación con sus colegas de labor y superiores, cumplir con la reglamentación y políticas institucionales, la satisfacción de las reglas de desempeño, aceptación de la condición de labor que mayormente son menor que los ideales, entre otros. (17)

2.2.1.1. Causas de la Satisfacción Laboral

- Cumplimiento de necesidades: El estar satisfecho se precisa por el por el carácter de labor donde el mismo permita la satisfacción de sus necesidades individuales.
- Discrepancia: Es el producto de las perspectivas que se halladas. Las perspectivas que se cumplen hacen una diferencia entre la visión de un empleo y lo que se reciben de los trabajos.

- Consecución de valores: Lo fundamental para la persona es tener una perspectiva de su labor para que haya consecución del mismo y así se cumpla con el fin propuesto.
- Equidad: La satisfacción es una función de que tan justo percibe un individuo que es tratado en comparación con otros.
- Componentes genéticos/rasgos: los caracteres personales son fundamentales a la hora de identificar la satisfacción laboral, así como como los caracteres del medio que los rodea. (18)

2.2.1.2.-Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma menciona las siguientes dimensiones:

- **Condiciones físicas y/o Materiales:** Es el repartimiento de área física en el cual el empleado debe estar cómodo con el ambiente y sus dimensiones dentro de su institución.
- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Son los honorarios que van a recibir cada empleado por su contribución con la institución este hecho es un económico.
- **Políticas Administrativas:** Son los reglamentos y lineamientos de la institución las cuales verifican la sobrecarga laboral y horaria de los empleados.
- **Relaciones Sociales:** Es la interrelación buena con los miembros de la institución, en el cual se evidencia colaboración, moralmente y delimitación de funciones entre los empleados.
- **Desarrollo Personal:** es el desarrollo de sus actividades favoreciéndolo a la personalmente en su realización individual.

- **Desempeño de Tareas:** Es valorar la producción y aptitud que el individuo y su asociación con su labor cotidiano en la institución donde labora.
- **Relación con la Autoridad:** es la relación directa que presenta el individuo con jefe inmediato el cual implica la valoración y comprensión con respecto a sus funciones (19).

2.2.1.3. Instrumento de Medición de la satisfacción Laboral

El instrumento utilizado para la evaluación de la satisfacción laboral es la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005) de Sonia Palma Carrillo. El mismo que consta de 36 ítems con una distribución de 7 dimensiones: condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la Autoridad. La respuesta el formato de tipo en escala de Lickert de 5 categorías según sea el ítems o preguntas positivas (1,3,4,5,6,9,10,11,12,13,14,18,20,21,22,24,25,27,29,30,32,34,35,36) o negativas (2,7,8,15,16,17,19,23,26,28,31,33); esta escala tiene las siguientes puntuaciones de acuerdo a las afirmaciones (19)

Escala de medición	Positivo	Negativo
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Indeciso	3	3
En desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

Este instrumento ayuda a realizar un análisis generalizado de la actitud hacia la labor, donde se detecta lo agradable o desagradable en lo laboral. Se basa teóricamente en la teoría motivacional, como también de teorías relacionadas a la discrepancia y dinámica; Para validar la viabilidad del instrumento se calculó el Alfa de Cronbach con un valor de 0.829.(19)

DIMENSIONES	PREGUNTA
Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21,28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2,7, 14, 22
Políticas Administrativas	8,15, 17,23, 33
Relaciones Sociales	3,9, 16, 24
Desarrollo Personal	4,10, 18,25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5,11, 19,26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6,12, 20, 27, 31, 36

2.2.1.4. Importancia de la satisfacción laboral

En los últimos tiempos se da mayor importancia a la calidad de vida laboral que en pasados años atrás donde se buscaba la asociar con el rendimiento. Motivo por el cual las instituciones tienen la perspectiva que el empleado labore bien, pero teniendo la sensación de bienestar al realizarlo trayendo como consecuencia productos satisfactorios. (20)

En la actualidad la satisfacción laboral cobra una importante expectativa con su constitución ya que va brindar a la institución productos alcanzables, eficaces y eficientes dentro de estos productos tenemos conductas que se derivan en una política y decisión organizacional.

Se evidencia que un empleado está satisfecho con su labor ya sea porque su remuneración es la adecuada, por el buen trato que recibe, por los ascensos

aquello que reciben, estos empleados son los tienen mayor productividad. Pero sí un empleado recibe maltrato, es remunerado inadecuadamente se monotónica su labor serán aquellos que tengan menor rendimiento y no contribuirán con los objetivos de la institución. (21)

Lo fundamental de la satisfacción laboral es que el empleado pasa un tiempo considerable en sus instituciones asimismo el impacto de esta satisfacción laboral recae como el individuo se siente en otros ambientes de otras circunstancias de su vida de su vida, como la familia, amigos y sociedad. También tiene implicancias en la conducta del trabajo de personal en cuanto a las rotaciones y ausentismos.

La satisfacción laboral es fundamental por diversos motivos y es el reflejo de la experiencia que posee el individuo en su labor asimismo con la presencia de insatisfacción laboral se identifican las dificultades en las instituciones. (22)

2.2.1-5. Efectos de la Satisfacción Laboral

Los efectos básicamente se relacionan con el nivel de satisfacción del empleado en la institución:

➤ Satisfacción y Productividad

Palma manifiesta la existencia de una asociación positiva entre la satisfacción y la productividad. lo que quiere decir que un empleado con una satisfacción tendrá un desempeño más óptimo (23)

➤ Satisfacción y Ausentismo

El ausentismo es evidenciado a través de las "enfermedades", "problemas familiares", etc. Este hecho implica mayor costo en atenciones médicas y disminución de la producción e incluso conlleva a contrataciones a personales

por reemplazo, etc. En diversas investigaciones manifiestan que la insatisfacción conlleva al ausentismo. (23)

➤ **Satisfacción y Rotación**

La rotación es negativa para la satisfacción. Los incrementos de las rotaciones son mayores cuando el empleado es más calificado o con más jerarquía. Las rotaciones generan mayor demanda de costos en la selección de personal y los entrenamientos hasta que el personal logren la competitividad requerida afectando la producción y diversos aspectos en especial la interrelación personal cabe señalar que no toda rotación se genera por la insatisfacción laboral. (23)

➤ **Satisfacción y salud de la Persona:**

No hay muchos estudios de la asociación entre lo psicológico del individuo y la satisfacción laboral. De todas maneras, se afirma que existe asociación positiva. Asimismo, se menciona que los individuos con satisfacción laboral también presentan satisfacción con su familia e amigos. Tan solo determinaríamos si la salud mental es la causante o efecto de la satisfacción en el trabajo. (23)

Johns refiere que hay diversos estudios donde afirman que la insatisfacción laboral causa diversas patologías físicas y mentales. (24)

2.2.2. Enfermería

La enfermería engloba el cuidado independiente y dependiente de individuos de diferentes grupos etarios, la comunidad, pacientes o sanos en todos los ámbitos. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona. En

varios países, son líderes o actores clave en los equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios. Generando extensos ámbitos de prestaciones de salud en todos los aspectos del sistema de salud.

Para que los países logren la meta de Acceso universal a la salud y cobertura universal de salud, también denominada Salud universal, se debe garantizar la calidad, cantidad y relevancia de la fuerza laboral de enfermería. (25)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Satisfacción Laboral:** la satisfacción laboral del personal es un punto primordial que las instituciones deben considerar al momento de evaluar su productividad, ya que proporciona información a la gerencia de la institución sobre cómo se siente su personal al realizar su labor y como esta acción influye directamente en su producción desplazamiento o inasistencia laboral. (15)
- **Condiciones físicas y/o Materiales:** Es el repartimiento de área física en el cual el empleado debe estar cómodo con el ambiente y sus dimensiones dentro de su institución.
- **Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Son los honorarios que van a recibir cada empleado por su contribución con la institución este hecho es un económico.
- **Políticas Administrativas:** Son los reglamentos y lineamientos de la institución las cuales verifican la sobrecarga laboral y horaria de los empleados.

- **Relaciones Sociales:** Es la interrelación buena con los miembros de la institución, en el cual se evidencia colaboración, moralmente y delimitación de funciones entre los empleados.
- **Desarrollo Personal:** es el desarrollo de sus actividades favoreciéndolo a la personalmente en su realización individual.
- **Desempeño de Tareas:** Es valorar la producción y aptitud que el individuo y su asociación con su labor cotidiano en la institución donde labora.
- **Relación con la Autoridad:** es la relación directa que presenta el individuo con jefe inmediato el cual implica la valoración y comprensión con respecto a sus funciones (19).
- **Enfermería:** La enfermería engloba el cuidado independiente y dependiente de individuos de diferentes grupos etarios, la comunidad, pacientes o sanos en todos los ámbitos. (25)

2.4. Formulación de hipótesis

- El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería es medio en el Servicio de Emergencia del Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021.

2.5. Variables

- El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería

2.5.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	NIVEL DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	Cualitativa	la satisfacción laboral del personal es un punto primordial que las instituciones deben considerar al momento de evaluar su productividad, ya que proporciona información a la gerencia de la institución sobre cómo se siente su personal al realizar su labor y como esta acción influye directamente en su producción desplazamiento o inasistencia laboral. (15)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o Materiales • Beneficios Laborales y/o Remunerativos • Políticas Administrativas • Relaciones Sociales • Desarrollo Personal • Desempeño de Tareas • Relación con la Autoridad 	<p>Preguntas 1, 13, 21,28, 32</p> <p>Nivel Alto:20 - 25 Medio:12 – 19 Bajo:5 – 11</p> <p>Preguntas 2,7, 14, 22</p> <p>Nivel Alto:15 – 20 Medio:9 – 14 Bajo:4 – 8</p> <p>Preguntas 8,15, 17,23, 33</p> <p>Nivel Alto:18 – 25 Medio:11 – 17 Bajo:5 – 10</p> <p>Preguntas 3,9, 16, 24</p> <p>Nivel Alto:19 – 20 Medio:12 – 18 Bajo:4 – 11</p> <p>Preguntas 4,10, 18,25, 29, 34</p> <p>Nivel Alto:24 – 30 Medio:15 – 23 Bajo:6 – 14</p> <p>Preguntas 5,11, 19,26, 30, 35</p>	<p>Nivel Alto 133- 180 puntos</p> <p>Nivel Medio 85 – 132 puntos</p> <p>Nivel Bajo 36 – 84 puntos</p>	ordinal

				Nivel Alto:24 – 30 Medio:15 – 23 Bajo:6 – 14 Preguntas 6,12, 20, 27, 31, 36 Nivel Alto:24 – 30 Medio:15 – 23 Bajo:6 – 14		
--	--	--	--	--	--	--

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. DISEÑO METODOLOGICO

El presente análisis es de carácter descriptivo, de corte transversal, donde se describirá los caracteres de la variable satisfacción laboral de las enfermeras.

Asimismo, se observará la variable por lo cual es de Nivel observacional.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

80 enfermeros constituyeron la población las mismas laboran en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

3.2.2. muestra

Se constituye la muestra está por toda la población que son 80 enfermeras.

Criterios de inclusión:

- Enfermeros acepten su participación en el estudio.
- Enfermeros que pertenezcan al área de Emergencias.

Criterios de exclusión

- Enfermeros que no acepten su participación en el estudio.
- Enfermeros em situación de vacaciones y licencias.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos/Descripción de Instrumentos

3.3.1.- Técnica

El siguiente análisis requirió como técnica la entrevista y su instrumento es cuestionario basado en la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005) de Sonia Palma Carrillo en el proceso de obtención de datos.

3.3.2. Instrumento

Dentro de este análisis se requirió de la utilización del cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2005) de Sonia Palma Carrillo. La escala tiene 36 preguntas divididas en 7 dimensiones: condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la Autoridad. Las respuestas tienen formato en escala de Lickert de 5 categorías según sea el ítem o pregunta positiva (1,3,4,5,6,9,10,11,12,13,14,18,20,21,22,24,25,27,29,30,32,34,35,36) o negativa (2,7,8,15,16,17,19,23,26,28,31,33); dicha escala otorga la siguiente puntuación según el tipo de afirmación: (19)

Escala de medición	Positivo	Negativo
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Indeciso	3	3
En desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

Este instrumento ayuda a realizar un análisis generalizado de la actitud hacia el la labor, donde se detecta lo agradable o desagradable en lo laboral. Se basa

teóricamente en la teoría motivacional, como también de teorías relacionadas a la discrepancia y dinámica; Para validar la viabilidad del instrumento se calculó el Alfa de Cronbach con un valor de 0.829.(19)

DIMENSIONES	PREGUNTA
Condiciones físicas y/o Materiales	1, 13, 21,28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2,7, 14, 22
Políticas Administrativas	8,15, 17,23, 33
Relaciones Sociales	3,9, 16, 24
Desarrollo Personal	4,10, 18,25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5,11, 19,26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6,12, 20, 27, 31, 36

De acorde a sus dimensiones de la satisfacción Laboral se considera el siguiente puntaje:

Satisfacción personal Global	
Satisfacción Alta	133- 180
Satisfacción Media	85 - 132
Satisfacción Baja	36 – 84
Condiciones Físicas y/o Materiales	
Satisfacción Alta	20 - 25
Satisfacción Media	12 - 19
Satisfacción Baja	5 – 11
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	
Satisfacción Alta	15 – 20
Satisfacción Media	9 – 14
Satisfacción Baja	4 – 8
Políticas Administrativas	
Satisfacción Alta	18 – 25
Satisfacción Media	11 – 17
Satisfacción Baja	5 – 10

Relaciones Sociales	
Satisfacción Alta	19 – 20
Satisfacción Media	12 - 18
Satisfacción Baja	4 – 11
Desarrollo Personal	
Satisfacción Alta	24 - 30
Satisfacción Media	15 - 23
Satisfacción Baja	6 – 14
Desempeño de Tarea	
Satisfacción Alta	24 - 30
Satisfacción Media	15 - 23
Satisfacción Baja	6 – 14
Relación con la Autoridad	
Satisfacción Alta	24 - 30
Satisfacción Media	15 – 23
Satisfacción Baja	6 – 14

La obtención de información se dio en diversos horarios y en la hora de descanso, refrigerios del personal y reuniones mensuales la aplicación de la encuesta fue en 20 minutos: **ANEXO 01**

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información que se recolecto a través del fueron se procesaron en el programa Microsoft Excel, así como también en el programa Stata V.16.

- **Análisis univariado**

No se realizó ningún análisis univariado, ha sido descriptivo con la distribución de porcentajes y frecuencias.

3.5. Aspectos éticos

Para la aplicación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, se solicitó la autorización del director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico. También a la hora de aplicar las encuestas al personal se procedió con la firma del consentimiento informado a cada enfermero.

ANEXO 02.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

TABLA 01

TABLA DESCRIPTIVA CUANTITATIVA DE LA EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.

VARIABLE	n	Media	d. s.	Min	Max
EDAD	80	40.86	8.84	26	60

Interpretación: Se muestra en la tabla 01 de edad, hallando que el promedio es de 40 años siendo un mínimo de 26 años y el máximo de edad 60 años. Se puede decir que por la Desviación Estándar de 8.84 se cuenta con una población con un amplio especto de edad.

TABLA 02**TABLA DESCRIPTIVA CUALITATIVA DE SEXO, TIEMPO DE SERVICIO Y CUENTA CON ESPECIALIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

SEXO	n	%
FEMENINO	74	92.5
MASCULINO	6	7.5

TIEMPO DE SERVICIO	n	%
MENOR DE 5 AÑOS	23	28.75
MAYOR DE 5 AÑOS	57	71.25
Total	80	100

CUENTA ESPECIALIDAD	n	%
SI	67	83.75
NO	13	16.25
Total	80	100

Interpretación: En la tabla descriptiva cualitativa de sexo, tiempo de servicio y cuenta con especialidad se presenta que el 92.5% es de sexo femenino, el 7.5% es de sexo masculino, en cuanto al tiempo de servicio el 71.2% es mayor de 5 años , el 28.75% menor de 5 años ,en cuanto si cuenta con especialidad el 83.75% si cuenta , el 16.25% no cuenta en esta table hay predominancia del género Femenino cerca al 100%, la mayoría de ellas trabaja más de 5 años como Tiempo se servicio, y que cerca al 855 de ellas cuentan con Especialidad.

TABLA 03

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES
CARRIÓN 2021.**

CONDICIONES		
FÍSICAS Y/O MATERIALES	n	%
ALTA	8	10
MEDIA	62	77.5
BAJA	10	12.5
Total	80	100

Interpretación: Se halló en la tabla de nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales se evidencia que el 77.5% es medio, el 12.5% es el nivel baja y el 10% es alto.

TABLA 04

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES
CARRIÓN 2021.**

BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS		
	n	%
ALTA	8	10
MEDIA	62	77.5
BAJA	10	12.5
Total	80	100

Interpretación: dentro de la satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, observamos que el 77.5% es de nivel medio, el 12.5% es baja y el 10% es alto.

TABLA 05

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN POLÍTICAS
ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

POLITICAS ADMINISTRATIVAS		
	n	%
ALTA	8	10
MEDIA	63	78.75
BAJA	9	11.25
Total	80	100

Interpretación: Observamos en la tabla de nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, observando que el 78.75% es medio, el 11.2% es bajo y el 10% es alto.

TABLA 06

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
RELACIONES SOCIALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

RELACIONES SOCIALES	n	%
MEDIA	72	90
BAJA	8	10
Total	80	100

Interpretación: Hallamos en la tabla de nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales. Observamos que el 90% es medio y el 10% es bajo en esta tabla ningún personal presenta un nivel alto.

TABLA 07

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
DESARROLLO PERSONAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

DESARROLLO PERSONAL	n	%
ALTA	8	10
MEDIA	64	80
BAJA	8	10
Total	80	100

Interpretación: Observamos en la tabla de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal que el 80% es de nivel medio, el 10% es bajo y el 10% es de nivel alto, predominando el nivel Medio.

TABLA 08

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN
DESEMPEÑO DE TAREAS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

DESEMPEÑO DE TAREAS	n	%
ALTA	10	12.66
MEDIA	61	77.22
BAJA	8	10.13
Total	80	100

Interpretación: Observamos en esta tabla de nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, en el cual se aprecia que el 77.2% es de nivel medio, el 12.6% es de nivel alto y el 10.1% es bajo, con predominio el nivel medio.

TABLA 09

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACIÓN
CON LA AUTORIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO
QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

RELACION CON LA AUTORIDAD	n	%
ALTA	8	10
MEDIA	64	80
BAJA	8	10
Total	80	100

Interpretación: En la tabla nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad se evidencia que el 80% es de nivel mediano, el 10% es de nivel alto y el 10% es de nivel bajo, predominando nivel medio.

TABLA 10

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN 2021.**

SATISFACCION LABORAL	n	%
ALTA	4	5
MEDIA	68	85
BAJA	8	10
Total	80	100

Interpretación: En la tabla nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021, observamos que el 85% es de nivel medio, el 10% de bajo nivel y el 5% de alto nivel predominando la satisfacción laboral es medianamente.

4.2. Discusión

Al realizar un análisis sobre la labor del profesional de enfermería es una situación que abarca diversos factores, entre los cuales observaremos retrasos frecuentes en los haberes, niveles altos de estrés que se someten en el transcurso de su labor, alargados horarios de labor, entre otras figuras asociadas a la realización de sus labores como enfermeras, dando como producto insatisfacción laboral causando la desmotivación, desesperanza y frustración por los eventos adversos que dificultan el desarrollo óptimo de su profesión.(1)

Los resultados que hallaron en este análisis son: De acorde a la edad del Personal de enfermería, se muestra que la edad 40 años es el promedio con un mínimo de 26 años y el máximo de edad 60 años. En cuanto al sexo, tiempo de servicio y cuenta con especialidad del personal de enfermería se observa que el 92.5% es de sexo femenino, en cuanto al tiempo de servicio el 71.2% es mayor de 5 años, si cuenta con especialidad el 83.75% si cuenta.

De acorde a la satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales se observa que el 77.5% es de nivel medio, el 12.5% es el nivel baja y el 10% es de nivel alto donde el nivel medio es que predomina con las tres cuartas partes de la población. contrastando con el estudio de Carbajal K. donde las condiciones físicas del ambiente laboral son de satisfacción media con un 75% (10)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, observamos que el 77.5% es de nivel medio, el 12.5% es de nivel bajo y el 10% es de nivel alto donde el nivel medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población. Se

contrasta con la investigación de Carbajal K., en beneficios y remuneraciones evidencia una satisfacción baja con un 62,5%. (10)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, observamos que el 78.75% es de nivel medio, el 11.2% es de nivel bajo y el 10% es de nivel alto donde el nivel Medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población. corroborando la investigación de Carbajal K., donde las políticas administrativas es de satisfacción mediana con un 62,5%; (10)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales. Se observa que el 90% es de nivel medio y el 10% es de nivel bajo donde no se cuenta con personal que haya respondido con un Nivel Alto, y se observa el Nivel bajo es el que más resalta con un porcentaje significativo de 90%.se corrobora con la investigación de Carbajal K., relación social es de satisfacción media con un 75% (10)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, Observamos que el 80% es de nivel medio, el 10% es de nivel bajo y el 10% es de nivel alto donde el nivel Medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes. contrastando con el estudio de Carbajal K., desarrollo personal es de satisfacción media con un 62,5%. (10)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, observamos que el 77.2% es de mediano nivel, el 12.6% es de nivel alto y el 10.1% es de nivel bajo donde el nivel medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes. contrastando con Morales G., Desarrollo de tareas es un 79% (8)

De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, observamos que el 80% es de nivel medio, el 10% es de alto nivel y el 10% es de nivel bajo. contrastando con Morales G., donde la relación de autoridad es un 79% (8)

De acorde al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, hallamos que el 85% es de nivel medio, el 10% bajo y el 5% alto. corroborando esta información con Espinoza L. donde el 80,11% está satisfecho (6), Asimismo corroborando con el Morales G. donde el 68.42% de enfermeras siente satisfacción (8): Tambien se verifica con la investigación de Carbajal K. donde el 100% muestra satisfacción mediana (10)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

5.1. Conclusiones

- En cuanto a la edad del Personal de enfermería, se muestra que la edad promedio es de 40 años siendo un mínimo de 26 años y el máximo de edad 60 años.
- En cuanto al sexo, tiempo de servicio y cuenta con especialidad del personal de enfermería se observa que el 92.5% es de sexo femenino, en cuanto al tiempo de servicio el 71.2% es mayor de 5 años, si cuenta con especialidad el 83.75% si cuenta.
- En cuanto a la satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales se observa que el 77.5% es de nivel medio, el 12.5% es el nivel baja y el 10% es de nivel alto donde el nivel medio es que predomina con las tres cuartas partes de la población.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, observamos que el 77.5% es de nivel medio, el 12.5% es de nivel bajo y el 10% es de nivel alto donde el nivel medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, observamos que el 78.75% es de nivel medio, el 11.2% es de nivel bajo y el 10% es de nivel alto donde el nivel Medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población.

- De acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales. Observamos que el 90% es de medio nivel y el 10% es de nivel bajo, no contamos con personal que haya respondido con alto nivel.
- DE acorde al nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, observamos que el 80% es de nivel medio, el 10% es de nivel bajo y el 10% es de alto nivel.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, observamos que el 77.2% es de nivel medio, el 12.6% es de nivel alto y el 10.1% es de nivel bajo donde el nivel medio es el que más resalta con un poco más de las tres cuartas partes de la población.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, observamos que el 80% es de nivel medio, el 10% es alto y el 10% es de nivel bajo.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, se observa que el 85% es de nivel medio, el 10% de nivel bajo y el 5% de nivel alto donde la satisfacción laboral es medianamente.

5.2. Recomendaciones

Luego de una evaluación de los resultados se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la dirección del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión implementar y sensibilizar estrategias que vayan a la mejora de las motivaciones para el favorecimiento de la satisfacción laboral
- Se recomienda a la jefatura de enfermería del servicio de Emergencias a implementar mecanismos de motivación para mejorar las dimensiones que se encuentre medianamente satisfechas para el fortalecimiento de la satisfacción laboral.
- Se recomienda a la jefatura de enfermería a implementar estrategias para crear un ambiente tranquilo, acogedor para desempeñar las labores.

BIBLIOGRAFIA

1. Orgambidez A., Borrego Y., Apoyo social y engagement como antecedentes de las satisfacciones laborales en enfermeros. 2017
2. Cieza M., Satisfacción Laboral de enfermeros en UCI del hospital villa el salvador noviembre 2017
3. Plascencia C., Pozos R., Preciado S., Vázquez G., Satisfacción laboral de enfermeros de una institución pública de Jalisco, México. 2016
4. Donaire M., Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. 2013
5. Avella P., Naranjo H., Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio 2021
6. Espinoza L., Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General Docente de Calderón, 2021
7. Mayanga M., Lázaro E., Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas. Chiclayo. 2019
8. Morales G., Satisfacción laboral de enfermeros. Centro Quirúrgico-Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019
9. Rojas Y., Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de emergencias del hospital nacional arzobispo loayza, Lima 2019
10. Carbajal K., Nivel de satisfacción laboral de enfermeros en el servicio de centro quirúrgico. 2019
11. Campos G., Nolberto V., Coras D., Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. 2018
12. Lezama A., Satisfacción laboral del personal de enfermería del área centro quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2018

13. Bruno K.,Palacios E.,Zabalaga D., Satisfacción laboral de enfermeras del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, Comas - 2018
14. Roldan K.,Satisfacción laboral de enfermeros del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. 2017
15. Posada G. y Cardona J. Perspectivas de la satisfacción laboral de enfermeras el factor motivacional del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud del valle de Aburrá, 2020
16. Solano, S. Satisfacción laboral en enfermeros. Revista de investigaciones, programas de enfermeros UDES.2020
17. Alemán, J. Satisfacción laboral de enfermeros en neonatología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños.2017
18. Dunn, S., Wilson, B. y Esterman, A. Perceptions of working as a nurse in an acute setting.2005
19. Palma, S. Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.2005
20. García, C. y Martínez, M. L. Historias de las enfermeras. Evolución histórica del Cuidado Enfermero. Madrid: Elsevier.2001
21. Hernández, J. Historia de la enfermería. Un análisis histórico de las atenciones de enfermería. Madrid: Interamericana McGraw-Hill.1995
22. Paul, A. Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector (Tesis de maestría). Universidad Abierta de Tanzania, Dar es Salaam, Tanzania.2015
23. Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S., y Martos, J. Determinantes de la satisfacción laborales del trabajador de la administración pública: la visión

- de interrelación personal en el ambiente laboral. *Ansiedad y Estrés*, 11(2),247-264.2005
24. Sánchez, S. Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios. Córdoba, España.2006
25. Valera, R. Administración de recursos humanos, Enfoque latinoamericano, Quinta edición, México DF, México: Editorial Pearson.2011
26. Wood, P. Confirmatory Factor Analysis for Applied Research. *The American Statistician*, 62(1),91–92. 2009
27. Yang, Y., & Liang, X. Confirmatory factor analysis under violations of distributional and structural assumptions. *International Journal of Quantitative Research in Education*, 1(1), 61.2013
28. Yeren, Y. Satisfacción en el trabajo y producción de los empleados de la empresa Klauss.2017
29. Zelaya, J. Clasificación de puestos. Primera Edición. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.2004
30. Alles, M. Desempeño por competencias evaluación de 360°. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.2006

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Este instrumento determina el Nivel de Satisfaccion Laboral de los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

I.- DATOS GENERALES

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. Tiempo de Experiencia profesional.....
4. Tiempo que labora en el servicio.....
5. Cuenta con especialidad en Emergencias
 - a. Si
 - b. No

II.- INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan preguntas, las cuales debe marcar con un aspa, según considere su respuesta.

N°	AFIRMACIONES	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	La distribucion fisica del ambiente facilita la realizacion de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relacion a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					

7	Me siento mal con lo que gano					
8	Me siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente util con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposicion de mi(s)jefe(s) cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es comfortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensacion que tengo de mi trabajo es que me estan explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me gusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizada.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s)jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la Actividad que realizo.					
36	Mi(s)jefe(s)valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 02



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE ENFERMERIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Mayra Milene Castro Rosas bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por medio de la presente es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que estoy realizando mi investigación **“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLINICO QUIRURGICO DANIEL ALCIDES CARRION 2021”** para la obtener el título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual se realizará un formulario con preguntas, esta investigación no lo perjudicara asimismo tiene costo alguno.

Si Ud. está de acuerdo en participar de la investigación, solicito pueda firmar el presente documento.

Agradeciendo su participación y colaboración.

Firma.....

Nombres y Apellidos.....

N° de DNI.....