

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina
interna de un hospital de Lima Sur, 2022**

Trabajo académico

Presentado para obtener el título de Segunda Especialidad profesional
de Enfermería: Administración y gestión

Autor:

Alarcón Schwan Jacqueline Vanessa

Asesor:

Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Lima, Junio 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Mg. Neal Reyes Gastañadui, adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022” constituye la memoria que presentan la Lic. Alarcón Schwan Jacqueline Vanessa, para aspirar al título de especialista en Enfermería en Administración y Gestión, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los ocho días del mes de junio de 2022.



Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de
medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022

Trabajo académico

Presentado para obtener el título profesional de especialista en
Administración y gestión en Enfermería



Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Lima, 08 de junio de 2022

Tabla de contenido

Resumen	vii
Capítulo I	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del Problema	8
Formulación del problema.....	11
Problema general	11
Problemas específicos	11
Objetivos de la investigación.....	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Justificación	12
Justificación teórica	12
Justificación metodológica.....	12
Justificación práctica y social.....	12
Presuposición filosófica.....	12
Capítulo II	14
Desarrollo de las perspectivas teóricas.....	14
Antecedentes de la investigación.....	14
Antecedentes internacionales.....	14
Antecedentes nacionales	16
Marco conceptual.....	18
Satisfacción laboral	18
Bases teóricas	22
Capítulo III	25
Metodología	25
Descripción del lugar de ejecución.....	25
Población	25
Criterios de inclusión	25
Criterios de exclusión	25
Tipo y diseño de investigación	26
Identificación de variables.....	26
Operacionalización de variables	27
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	28

Proceso de recolección de datos	28
Procesamiento y análisis de datos	29
Consideraciones éticas	29
Capítulo IV	30
Administración del proyecto de investigación	30
Cronograma de ejecución	30
Presupuesto	30
Referencias	31
Apéndice	36

Índice de apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos	37
Apéndice B: Validez del instrumento	39
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos.....	50
Apéndice D: Consentimiento informado.....	51

Resumen

Una de las metas que desea alcanzar la enfermería, en la actualidad, es el proporcionar una atención de calidad al paciente; para lo cual, es imprescindible que el personal disponga de bienestar psicológico dentro del área de trabajo y satisfacción en el desarrollo de la labor profesional. Se propuso como objetivo establecer el grado de Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022. La metodología a emplear será: de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Se trabajará con una muestra censal de 50 colaboradores. El instrumento a emplear será un cuestionario, siendo esta la “Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC”, el mismo está integrado por 27 ítems que se subdividen de 4 dimensiones: Condiciones de Trabajo, Significación de la Tarea, Beneficios Económicos y Reconocimiento Personal y/o Social” el tipo de escala es Likert y va desde total acuerdo (TA) a total desacuerdo (TD), el instrumento fue validado por la autora y su confiabilidad fue de 0.79 Alfa de Cronbach.

Palabras clave: Satisfacción laboral, enfermería, servicio de hospitalización

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

Berberoglu (2018) menciona que la conducta de los empleados en su centro laboral es el resultado de sus características personales, así como del clima en el que trabajan. En tal sentido, la satisfacción laboral es un aspecto relevante para comprender el comportamiento laboral de los empleados.

Trujillo (2020) refiere que aquellos colaboradores que muestran un mayor grado de satisfacción presentan mejor estado de salud y notable longevidad, mientras que el personal no satisfecho constituye un conjunto de problemas que induce a ulteriores dificultades a la institución. Estos problemas podrían ser: huelgas, protestas, retraso del trabajo, frecuente ausentismo, mayores renunciaciones y rotación de personal, incremento de quejas, bajo rendimiento y deficiente calidad del servicio. Uno de los elementos esenciales en toda institución de trabajo es el factor humano, debido a que ocupa un lugar de importancia dentro de los centros laborales, de ello depende el fracaso o conseguir el éxito en cualquier empresa. En tal sentido, desde la posición del desarrollo de la organización, la medición de la satisfacción laboral es trascendental; sin embargo, es uno de los indicadores menos medidos en las organizaciones privadas y/o estatales. Solo en Perú, la última publicación de un documento técnico fue en el año 2012 siendo este: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2020) publicó un comunicado de prensa el mes de setiembre de este año donde señala la importancia de asegurar la seguridad del personal de salud para poder conservar la de los pacientes. Además, este mismo año publica La Carta de Seguridad de los Trabajadores de la Salud de la OMS, en el cual menciona que los jefes deben estar atentos para vigilar que el personal del área de salud cuenten con las condiciones físicas para desarrollar un trabajo seguro, capacitaciones constantes, salarios y la consideración que se merecen, factores que abarcan la satisfacción laboral.

Sáenz (2019) publicó, en la revista Observatorio de Recursos Humanos, un estudio realizado por Randstad en España, donde muestra que el nivel de satisfacción que tenían los colaboradores españoles ha descendido un tres por ciento a nivel general y de acuerdo al género bajó 6 por ciento en las mujeres; esto en comparación a la satisfacción laboral promedio europea. Dentro de las conclusiones en las que coinciden estos expertos es que los mandos intermedios, la comunicación interna y una evaluación correcta sobre su desempeño son piezas claves para mejorar el clima y el desempeño laboral del equipo concentran la mayor parte de las sugerencias de mejora de los consultados. El análisis de este descenso en la satisfacción laboral de los españoles evidencia para este año es 71% frente a un 74% del año anterior.

Portero (2019) menciona que en los hospitales de España la prevalencia de las enfermedades psiquiátricas en los profesionales sanitarios enfermeros del servicio de urgencias se encuentra en el 36,80% por un ambiente en el trabajo, por lo general estresante, que lleva al empleo de indecisiones terapéuticas y diagnósticas, lo cual puede llegar a producir desgaste ocupacional e inclusive sus niveles de satisfacción pueden llegar a ser muy bajos. En el estudio que realiza de la tasa de satisfacción laboral que presentan los colaboradores en el servicio de urgencias ha sido medio, la muestra de este estudio fue conformada por colaboradores del área de medicina y enfermería que trabajaban en áreas de urgencias hospitalarias de Andalucía, siendo un total de 235 colaboradores.

Al-Qahtani (2020) realiza un estudio en Qatar en el cual publica el porcentaje de insatisfacción laboral del personal de enfermería de 5 países, donde Estados Unidos alcanzó el nivel más elevado de insatisfacción laboral con un 41 %, seguido de Escocia con 38 %, Inglaterra con 36 %, Canadá presenta un 33 % y, por último, Alemania con un 17 %.

García (2020) publicó un estudio realizado en México, donde desea establecer la apreciación de la satisfacción en el trabajo el personal de enfermería ya que los trabajadores acogen ciertas actitudes ante sus actividades diarias que puedan no ser siempre propicio para

el paciente. En el estudio se puede evidenciar que los colaboradores asistenciales de enfermería se hallan en un nivel de satisfacción de medio a alto, debido a que el personal se halla satisfecho por la labor que realiza. Evalúa como adecuadas y muy cordiales las relaciones con sus jefes y compañeros indicando que están de acuerdo con el 21% (49), y el 49% (113) respectivamente; no obstante, considera que las características de promoción y competencia laboral son limitadas. Con respecto a este punto, el 51% (119) y 49% (113) están conformes en tener capacidad de promoción, solo el 4% (9) discrepa en demasía sobre el estar seguro de conocer lo que se espera de su trabajo.

Olosegun (2020) publica un estudio en Nigeria, donde se encuestó a 364 enfermeras, dentro de los aspectos analizados, el 49 % señaló que el salario fue el predictor esencial más fundamental que impulsa la satisfacción laboral de las enfermeras seguido por el avance y la promoción. El estudio concluyó que para retener y prevenir la intención de rotación entre enfermeras y otros trabajadores de la salud, la dirección de los hospitales debe prestar la debida atención a las cuestiones vinculadas con la satisfacción laboral, ya que es probable que esto incremente la eficacia del sistema de salud, impulse la salud mental y social de las enfermeras.

Mendoza Tejeda (2020) realizó un estudio en Perú. Fue en el Hospital Regional Virgen de Fátima distrito de Chachapoyas. Los resultados fueron absolutos en referencia a la satisfacción laboral de los enfermeros ya que del 100 % que conforma el personal. El 62.5% se encuentra regularmente satisfechos y solo el 31.2% se encuentran satisfechos. La satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería genera un impacto de alto alcance, ya que constituye la mayor parte del personal en las organizaciones sanitarias, por lo que la satisfacción laboral en este grupo de profesionales es de gran significancia para la calidad de la atención y resultados de seguridad del paciente (Al-Qahtani, 2020).

En el servicio de medicina interna de la institución de salud, en que se llevará a cabo el estudio, se evidenció mediante entrevistas inopinadas al personal, que algunos colaboradores

manifiestan insatisfacción con respecto a los salarios, al reconocimiento en su trabajo por parte de su jefatura, entre otros factores. Por lo que se decide realizar este proyecto para poder contribuir en cambios positivos para los colaboradores y la institución.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur?

Problemas específicos

¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de significación de la tarea del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?

¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de reconocimiento personal y/o social del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?

¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de condiciones de Trabajo del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?

¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur 2022.

Objetivos específicos

Determinar la satisfacción laboral en los factores de significación de la tarea del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022.

Identificar la satisfacción laboral en los factores de reconocimiento personal y/o social del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022.

Identificar en la satisfacción laboral los factores de condiciones de Trabajo del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022.

Determinar en la satisfacción laboral los factores de beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022.

Justificación

Justificación teórica

Este trabajo se propone investigar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores, con el fin de evaluar la evolución de esta variable; además, permitirá actualizar la información y generar nuevas ideas de investigación sustentadas en diferentes las teorías encontradas en las plataformas académicas. Así mismo, el instrumento validado servirá de base para otros estudios posteriores dado a su grado de confiabilidad.

Justificación metodológica

La satisfacción laboral es un elemento clave en la práctica para generar un entorno seguro, ya que enmarca toda una forma de trabajo, fomenta el trabajo en conjunto, incrementa las relaciones interpersonales, busca la excelencia en la atención al paciente. El instrumento utilizado y validado ayudara de acuerdo a sus dimensiones a medir el grado de satisfacción del colaborador. Los datos cuantitativos se ingresarán en un software estadístico y se calcularon estadísticas descriptivas y de frecuencia.

Justificación práctica y social

Esta investigación servirá de beneficio para la institución de salud, gestión del personal del servicio de medicina interna, así para los pacientes, ya que de acuerdo a los resultados se conocerá las necesidades del grupo de trabajadores, se plantearán y evaluarán planes de mejora teniendo como resultado tanto un mejor desempeño laboral y atención de calidad.

Presuposición filosófica

En la biblia (Reina Valera 1960), se encuentran algunos textos que sirven para sustento de la variable en estudio.

Según Deuteronomio 24:14-15, “No esclavizarás al peón sufrido y carente, sea un extranjero o uno de tus hermanos que reside en las tierras dentro de tus ciudades. En su día le pagarás su jornada y no caerá el sol sin que este lo reciba, puesto que es pobre y con ello sustenta su vida; para que él no clame contra con el SEÑOR y llegue a ser pecado en ti”.

Asimismo, Levítico 19:13 menciona “No humillarás a tu prójimo, ni le robarás. No te quedarás con la paga del jornalero hasta la mañana siguiente”.

También, Romanos 4:4 sostiene “Al que trabaja diariamente y con esfuerzo no se le considera su salario como un favor sino como una deuda contraída”.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Staempfli, S, Lamarche, K. (2021) en un estudio realizado en Canadá sobre Satisfacción laboral de enfermería de emergencia, desafíos y soluciones, cuyo objetivo fue abordar esta falta de conocimiento mediante la especificación de los retos y las barreras para implementar las intervenciones que incrementen la satisfacción en el trabajo del personal de enfermería de urgencias. El estudio fue del tipo descriptivo cuantitativo, donde la muestra fueron 18 gerentes de urgencias. Se empleó una encuesta modificada por la autora, dando los resultados que la medida de la satisfacción laboral produjo la mayor variación en las respuestas de los participantes. El 33% respondió que ni estaba de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de herramientas de medición de la satisfacción en el trabajo. El 45% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de herramientas precisas y el 78% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de herramientas rentables. Sin embargo, los resultados revelaron que los gerentes tenían un alto conocimiento sobre la satisfacción laboral y comprendían los beneficios de una alta satisfacción laboral de enfermería y los perjuicios de una baja satisfacción laboral en sus departamentos. En conclusión, los datos mostraron que los gerentes no contaban con formas concretas, fáciles de usar y rentables para medir la satisfacción en el trabajo y que era un tema que debían abordar con sus liderados.

Hernandez, Medina (2020), publicaron en México el estudio “Satisfacción laboral y ausentismo en los colaboradores de enfermería de un hospital de Monterrey”. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el ausentismo en el personal de enfermería en un hospital público de Monterrey, siendo un estudio de tipo mixto, correlacional, descriptivo y transversal. La muestra se integró por 235 personas, para la que utilizó el instrumento validado por ISL 66 que cuenta con 4 dimensiones, 66 items y un grado de

confiabilidad de 0.847 de alfa de Cronbach, teniendo como resultado que un 3% de los encuestados se encuentra satisfecho, un 89% medianamente satisfecho y un 8% insatisfecho. El estudio concluye que, en total, en la mayor parte de los encuestados están medianamente satisfechos, así como que dentro de las dimensiones estudiadas las causas que se asocian a factores asociados a bajas remuneraciones, sobre carga laboral y falta de reconocimiento y/o gratificación.

Fernandez, Raybaud y Racedo (2019) realizaron, en Argentina, un estudio titulado "Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital privado", siendo su objetivo establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería. Desarrollaron un estudio observacional, cuantitativo, de corte transversal sobre una muestra de 207 enfermeros con una encuesta validada, resultando que existía asociación estadísticamente significativa entre las variables entendiendo que a mayor motivación están también más satisfechos. Se obtuvo en el análisis de los datos que el nivel de satisfacción es medio con un 56% (116); nivel alto con un 25,1% (52) y un 18.8% (39) con un nivel bajo de satisfacción. Concluyeron que el grado de motivación y satisfacción laboral mostraron asociación estadísticamente significativa.

Lamilla (2018), en Ecuador, realizó el estudio "Factores influyentes entre en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital", donde su objetivo fue examinar los factores que afectan en la satisfacción del trabajo del personal de los enfermeros. Para el estudio se usó la metodología cuantitativa, analítica, campo, transversal y descriptiva y los instrumentos empleados fueron cuestionarios. La población considerada fue 292 colaboradores, contando con una muestra de 167. Usando como método de recolección de datos el cuestionario y la entrevista. El personal que participó de este estudio sobre la satisfacción que le genera el trabajo, se obtuvieron los siguientes datos: el 33% de los encuestados colocó que se encuentra bastante insatisfecho, frente a un 14% algo insatisfecho; por último, el 19% manifestó encontrarse bastante satisfecho, concluyendo que el número de

horas adicionales que debían realizar. El sistema de turnos laborales a los que se ven sometidos y el ambiente laboral poco adecuado son factores que afectan su satisfacción; además, refieren que el riesgo de contraer alguna enfermedad o infección los predispone a sentirse menos satisfechos.

Antecedentes nacionales

Estrada (2020) publicó el estudio donde media el Nivel de estrés laboral y la relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores. El estudio fue de nivel correlacional, descriptivo, no experimental, transversal y la muestra fue conformada por 161 colaboradores del área asistencial de enfermería. La variable Satisfacción laboral fue evaluada con el instrumento de La Fort Roja. Los resultados fueron que de acuerdo con su dimensión de competencia profesional resultó baja. En conclusión, existe relación inversa entre las variables siendo esta de 0,203; además, la satisfacción laboral en colaboradores asistenciales fue de nivel medio y en la dimensión promoción profesional, presentó el nivel más alto.

Halanocca, Palomino y Rupay (2020) realiza el estudio “La Motivación y satisfacción laboral y su relación con la Productividad en una Institución que prestan servicios de Salud”, donde se tuvo por objetivo analizar la relación que existía entre los factores humanos, la satisfacción y la productividad del personal de salud, la metodología empleada fue no experimental, correlacional, de corte transversal y de tipo probabilístico estratificado, teniendo una muestra de 220 personas, instrumento utilizado la entrevista, cuyo resultado es que se presenta un nivel parcial de insatisfacción en un 42,46% y se demuestra que la satisfacción laboral y la motivación tienen una influencia directa sobre la productividad. Concluyendo que existe relación directa entre la satisfacción laboral, motivación y la productividad.

Oblitas (2020) menciona en el estudio titulado: “Clima laboral y satisfacción en el personal de salud de un hospital público en Chiclayo”, tuvo el objetivo de analizar la relación

entre las variables presentes en el personal de enfermería. Se hizo uso del método transversal contando con una muestra de 42 profesionales, utilizando el cuestionario de clima laboral y otro de satisfacción laboral, resultando que demuestran que la satisfacción presenta un nivel moderado en un 66,7%, mientras que es alto en un 28,6% y solo 4,8% presenta un bajo nivel de satisfacción. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables, por lo que se ve necesario fortalecer las condiciones y ambiente para una mayor satisfacción.

Ore, Soto (2019), en su investigación titulada “relación entre el nivel de satisfacción y las condiciones laborales del personal de enfermería en el servicio de medicina de un hospital”, planteó como objetivo analizar la relación entre la satisfacción y las condicionales laborales de los enfermeros. Metodológicamente fue de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, cuantitativo, cuya población estuvo formada por 60 enfermeras usando un instrumento validado por el MINSA. Los resultados evidencian que la satisfacción es media en un 68.3%, el 28,3% presenta niveles altos y solamente el 3,3% niveles bajos. Se concluye que la relación es significativa entre sus variables.

Martinez, García, Poma (2018) publicaron un estudio titulado “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en un hospital de Huancayo”. Su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de enfermería, la metodología empleada fue descriptiva, tipo básica, cuantitativa y transversal. La muestra se conformó por 103 colaboradores y utilizaron la escala de satisfacción laboral para el análisis de los datos. Resultando que el nivel de satisfacción era regular en un 34%, igualmente sus dimensiones fueron catalogadas como regulares. Se concluye que la satisfacción fue prevalentemente regular y es necesario emplear medidas que permitan elevar los niveles de satisfacción en el personal.

Marco conceptual

Satisfacción laboral

Existen dos razones primordiales que justifican este estudio: en primer lugar, la trascendencia de la satisfacción laboral, para interpretar diferentes elementos, están relacionados y cuan eficaz logra ser una organización con sus usuarios internos, tal como la rotación, el compromiso, la ausencia laboral y el desempeño; en segundo lugar, parte de la importancia moral al establecer que el bienestar del individuo es indispensable para que este se desempeñe de manera adecuada (Pujol-Cols 2018).

Trujillo (2020) señala que la satisfacción laboral es un componente actitudinal de cada individuo que está conformada por un grupo de actitudes y emociones positivas que tiene cada persona hacia el trabajo, los cuales se construyen a partir del contraste entre los resultados que se esperaban y los resultados que se obtuvieron en el trabajo de manera efectiva. Se puede decir que la satisfacción laboral es la postura que llega a desarrollar un colaborador hacia su entorno de trabajo. Esta postura puede ser favorable o desfavorable en función de las condiciones, ambiente, relaciones que este posea con los demás.

Satisfacción laboral en profesionales de enfermería.

Uno de los conceptos que con frecuencia se menciona sobre la satisfacción en el trabajo es la que Spector detalla, “la satisfacción se relaciona con el modo en que los individuos se sienten cerca de su labor y sus diversas posturas, relacionadas con el punto en que las personas agradan o no su ambiente de trabajo”. El investigador además conceptualiza a la satisfacción en el trabajo en enfermería como “respuesta afectiva de la enfermera a la situación sobre entorno” (Mishra 2021).

Esto evidencia que la satisfacción en el trabajo genera una gran impresión en la calidad de vida del personal del personal de enfermería como con su competencia para dar una calidad de atención al paciente. La satisfacción laboral del colaborador de enfermería tiene un impacto de gran alcance, ya que las enfermeras representan la mayor parte del personal de las

organizaciones de atención médica. Por lo que la satisfacción en el trabajo de las enfermeras es muy importante, tanto para la organización como para los pacientes (Al-Qahtani, Stirling, 2020).

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Como lo ha descrito Boada (2018), la escala de satisfacción laboral SL- SCP se encuentra basada en la teoría motivacional, y cuenta con las siguientes dimensiones:

Significación de la tarea.

Es la disposición hacia el trabajo de acuerdo al cargo que se logra con un sentido de realización, esfuerzo e igualdad. Es un proceso de crecimiento personal que comprende aspectos enriquecedores del individuo para lograr objetivos propuestos mediante esfuerzos en la organización (Cubas, Tello 2019). Los trabajadores tienen preferencia por cargos que les otorguen oportunidades de usar sus habilidades y que les proporcionen una gama de libertad retroalimentaciones y actividades de cómo se está desarrollando en el trabajo. Del mismo modo, mencionan que los trabajos que son poco desafiantes ocasionan hastío; sin embargo, con retos moderados, la mayoría de los colaboradores experimenta satisfacción y placer (Mendoza 2021).

La ocupación del uso de las habilidades y capacidades de un colaborador es necesaria de acuerdo al perfil del puesto. Es el potencial del empleado en el desarrollo de sus actividades otorgadas de acuerdo al puesto que tiene. Por lo tanto, se puede mencionar que para tener un buen desempeño se debe tener destreza, capacidades, conocimiento y habilidades, que son de gran importancia para una correcta realización de las labores diarias en la compañía manteniendo satisfecho a los colaboradores (Inga 2020).

Es el nivel donde el puesto tiene un efecto o influencia sobre la labor o las vidas de otras personas en el ambiente de la organización (Aragón, Lopez. 2020).

Reconocimiento personal y/o social.

Es concebida como la actitud que tiene un colaborador hacia el agradecimiento propio o de personas relacionadas a su área de trabajo, con respecto a lo logrado en su área o por lo que impactó los resultados indirectos. Son los reconocimientos tanto verbales como escritos de parte de su jefatura o parte de la estructura jerárquica de la institución (Cubas, Tello 2019).

Dentro de las principales causas de la satisfacción es el comportamiento de los altos mandos gerenciales; esto aumenta toda vez que el jefe inmediato es tolerante, reconocen verbalmente o por escrito el gran desempeño realizado, escucha lo que sugieren los colaboradores y manifiesta interés personal en ellos. Los trabajadores que descubren que los ascensos son realizados con justicia y rectitud, sienten satisfacción (Mendoza 2021).

El colaborador escoge un trabajo donde se le permita demostrar sus habilidades y capacidades, siendo un desafío permanente para cada persona las actividades que se les atribuye, por lo que el valor del reconocimiento debe brindarse de manera justa de acuerdo a su desempeño (Inga 2020).

Condiciones de trabajo.

Es la apreciación que tiene el colaborador hacia la disponibilidad de elementos, el ambiente físico, las normas que regulan las actividades y le permiten mayor facilidad en sus funciones, en el caso de enfermería contar con documentos y manuales necesarios para respaldar la realización de sus funciones, entre otros (Cubas, Tello 2019).

De acuerdo a las investigaciones, los colaboradores manifiestan que prefieren su ambiente físico de trabajo sin peligros o incómodo, los factores ambientales como el ruido, luz, temperatura adecuada y otros tiene que ser los adecuados. De la misma manera, una buena cantidad de los colaboradores muestran preferencia por laborar de manera relativa cerca de su hogar, en instalaciones sanitarias adecuadas y modernas, con el instrumental y equipamiento apropiado (Mendoza 2021).

Las instalaciones del centro laboral son el vehículo que agiliza el progreso de las ocupaciones del colaborador. Asimismo, si se tiene una posición física para brindar el confort, como: la luz, la limpieza, la temperatura, y el espacio físico influye para que el colaborador pueda desenvolver sus habilidades, destreza y virtudes y se verá reflejado en su desempeño laboral (Inga, 2020).

Involucra el entorno físico en el centro laboral y sí existen instalaciones de la empresa que sean seguras. Esta seguridad está ligada a las actividades, herramientas, temperatura, ventilación y espacio. Un espacio que brinde seguridad ocasiona que los colaboradores se encuentren orgullosos y satisfechos con el sitio donde laboran (Jara et al., 2020).

Beneficios económicos.

Aptitud hacia el trabajo en función al salario o incentivos remunerados como una recompensa del esfuerzo en las actividades designadas, esto se ve reflejado en la enfermera cuando se recibe de manera justa y equitativa los incentivos salariales tipos bonos de productividad, entre otros. Podemos decir que son sueldos y salarios cuantificables que le sus colaboradores para que ellos trabajen motivados y ejecutar adecuadamente cada actividad sus colaboradores para que ellos trabaje motivados y ejecutar adecuadamente cada actividad. Bases teóricas (Cubas, Tello 2019).

Los colaboradores pretenden sistemas de sueldos y políticas de justas de acorde con sus necesidades. Cuando su salario se basa a su trabajo el grado de habilidad del colaborador favorece la satisfacción. Pero la unión entre el salario y la satisfacción no son las cantidades totales que el colaborador recibe, sino la sensación de justicia (Mendoza 2021).

Se podría decir que la compensación y los beneficios laborales están ligados a la satisfacción de forma directa. El trabajador que cuente con un buen salario, bonos, otras opciones (tipo atención médica bajo costo, etc.), incentivos diversos, etc., se encontrará más satisfecho con su trabajo. Actualmente, los beneficios económicos son vitales para una

persona, debido que con las remuneraciones pueden obtener una excelente calidad de vida y lograr un crecimiento personal (Inga 2020).

El salario es de mucho valor para el que lo percibe y se relaciona directamente con la calidad de vida, con el nivel socioeconómico y reconocimiento. Por el contrario, ante la privación de la satisfacción con la compensación económica afecta el rendimiento, la producción y la productividad del trabajador y de la empresa (Aragón, Lopez. 2020).

Bases teóricas

Teorías sobre la satisfacción laboral.

Actualmente, se encuentran un sinnúmero de teorías que buscan esclarecer la satisfacción laboral. No obstante, es importante considerar que estas primeras teorías estaban enfocadas a la satisfacción de los colaboradores en organizaciones industriales; sin embargo, los enfoques más actuales están orientados a la satisfacción laboral en función de los rasgos cognitivos actitudinales (Sarmiento, Correa y Jiménez 2020).

Teoría Motivacional de Abraham Maslow.

Según esta teoría, las motivaciones cambian de acuerdo a que se van escalando los niveles, lo que quiere decir que los individuos se encuentran más satisfechos conforme cubren sus necesidades y deseos más elevados (Sarmiento, Correa y Jiménez 2020). Esta jerarquía se categoriza en necesidades: de amor y pertenencia, fisiológicas, de estima, de seguridad y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas la de la base de esta pirámide.

Necesidades básicas o fisiológicas: Mantienen la subsistencia de los individuos, es el punto de inicio para la teoría de la motivación.

Necesidad de seguridad: Estas aparecen cuando las necesidades fisiológicas son complacidas.

Necesidades de amor o sentido de pertenencia (social): Esto incluye brindar y recibir estima que cada individuo siente como parte del hogar, la familia y / o la comunidad.

Necesidades de estima: Este nivel consta de dos partes: la parte superior (la necesidad de respetarse a sí mismos) y la parte inferior (la necesidad de respetar a los demás).

Necesidades de autorrealización: Este es el nivel quinto categorizado como la necesidad, la autorrealización o el impulso de desarrollarse y es la necesidad psicológica más alta de un ser humano. (Estrada 2020).

Teoría de los valores: el modelo de John Locke.

Menciona que la satisfacción laboral es concebida como la apreciación que tiene el individuo en función de que el trabajo le permita cumplir sus logros y los valores de esta sean congruentes con los suyos. "Se refiere a las emociones positivas hacia el trabajo con base en la evaluación de sus características" (Cernas 2017). Esta teoría resalta los factores cognitivos del individuo que explican las elecciones racionales, así como también demuestra que la respuesta emocional muestra un doble juicio de valor: distancia e importancia. El primero "es el resultado de los valores que las personas asignan a las dimensiones del trabajo" y el segundo es "el valor que las dimensiones del trabajo aportan a las personas". De este modo, la satisfacción laboral presenta el valor total que las personas otorgan a todos los aspectos de su trabajo (Estrada 2020).

Teoría Bifactorial o Motivacional de Herzberg.

En esta teoría, Herzberg plantea dos componentes: los factores de higiene y los agentes de motivación, donde tener los primeros no incrementa el grado de motivación, sino que al no contar con estos debilitan la motivación del resto del grupo, en cambio los agentes de motivación contemplan los elementos que realmente motivan al personal (Sarmiento, Correa y Jiménez 2020).

Factores extrínsecos (higiene): Se refiere a aquellos relacionados con las condiciones laborales de la propia empresa (Sabater 2019). Sus dimensiones son el salario, el tipo de supervisión, las diferentes condiciones físicas del trabajo y relaciones humanas.

Factores intrínsecos (motivacional) al trabajo: Son aquellos “motivadores y se relacionan con el agrado en el empleo y la oportunidad del trabajador de utilizar sus propias capacidades”. Sus dimensiones son el reconocimiento, las posibilidades de logro personal la promoción, y el trabajo interesante (Estrada 2020).

Teoría de enfermería.

De acuerdo con Marrine- Tomey (2014), la teoría de Nightingale Florence considera a la enfermería como el arte de cuidar la salud de los demás y este la lleva a establecer cambios relevantes para la época y establecer el sistema de actividades de los profesionales del área de enfermería que se conoce en la actualidad, por lo que brindaba satisfacción con la labor que realizaba en favor de los pacientes ya que los cuidados de los enfermos se basan en el conocimiento de las personas y su entorno (Salazar 2018).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

La investigación se desarrollará en el servicio de hospitalización de medicina interna de un hospital ubicado en Lima Sur. El complejo hospitalario es de administración pública, localizado en un distrito de Lima Sur, es de nivel II. Cuenta con 25 especialidades médicas y quirúrgicas, 214 camas en los servicios de hospitalización, 3 salas de parto, 7 salas de operaciones, y equipamiento para exámenes auxiliares. Además, cuenta con unidad de hemodiálisis, 100 consultorios externos, laboratorio, farmacia, emergencia esto para la Atención de 250.000 asegurados, la cual se desarrollará en un lapso de 3 meses.

Población

La población será conformada por 50 colaboradores.

Muestra

La muestra es de tipo censal, por lo que se considerará la cantidad total de personal para la recolección de información.

Criterios de inclusión

Colaboradores que deseen ser parte de la investigación.

Participará todo el personal del servicio de medicina interna.

Profesionales de enfermería que complete todos los ítems del cuestionario.

Profesionales de enfermería que responda todos los ítems de la encuesta.

Criterios de exclusión

Profesionales de enfermería que tengan descanso médico o vacaciones.

Profesionales de enfermería que no deseen ser parte del estudio.

Profesionales de enfermería que no pertenezca al servicio de medicina interna.

Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio obedece a uno cuantitativo, debido a que, el estudio sigue un proceso sistemático y se basa en la utilización de métodos matemáticos y estadísticos para la comprobación de la hipótesis planteada. Del mismo modo, el estudio es transversal, dado que, los datos serán analizados en un único momento en el tiempo, mientras que el diseño es no experimental, puesto que, no se manipula las variables, más bien las interpreta para llegar a una conclusión y será del tipo descriptivo (Moreno 2020).

Identificación de variables

Variable: Satisfacción laboral.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Variable
Satisfacción laboral	Es considerada como la actitud que tiene el colaborador en función del ambiente laboral, las relaciones y normativas del mismo (Patlán 2017)	Apreciación del trabajador que se vincula con las condiciones organizacionales y físicas laborales, Interpersonales y motivacionales de su centro de labor. Satisfacción: Baja (27-63) Media (64 -100) Alta (101 – 135)	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Trabajo justo, realización personal. (3, 4, 7, 18,21, 22, 25,26) Ambiente laboral confortable, condiciones seguras (1,8,12,14,15,17,20,23 y 27) Precepción de trato por parte de la empresa (6,11,13,19 y 24) Precepción de salario, compensaciones económicas (2,5,9,10 y 26)	Ordinal Muy satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy insatisfecho

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Dentro de la recolección de datos se empleará como técnica la encuesta y como instrumento la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, siendo su autora Sonia Palma Carrillo cuya validez fue determinada mediante una escala binominal donde se obtuvo una significancia menor al 0,05 y la confiabilidad que obtuvo fue de 0.79 (Boada 2018). Fue estandarizada en Perú. Esta encuesta permite diagnosticar en el trabajo la postura del trabajador, hallando cuán desagradable o placentero resulta la actividad laboral para el colaborador. Esta escala se encuentra integrada por 27 ítems y se subdivide en cuatro factores siendo estos: significación de la tarea (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26), condiciones de trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27), reconocimiento personal y/o social (6, 11, 13, 19 y 24) y beneficios económicos (2, 5, 9, 10 y 16). Las repuestas son del tipo Likert que parten desde total desacuerdo a total acuerdo y el puntaje total que puede llegar a oscilar entre los 27 puntos y los 135 puntos (Boada 2018).

La validez fue determinada mediante una escala binominal donde se obtuvo una significancia menor al 0,05. Dicha escala fue ejecutada entre el cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) y el puntaje total de la Escala SL-SPC empleando una muestra de 300 colaboradores.

Ahora bien, la confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach y se obtuvo un resultado de 0.79, lo cual permitió determinar que este era fiable y puede aplicarse a la muestra de estudio (Salazar 2018).

Proceso de recolección de datos

Para poder realizar la recolección de información se solicitará el permiso correspondiente a la jefatura de servicio y departamento; así mismo, se informará al personal sobre la aplicación de la encuesta y la importancia de la misma. Todo participante firmará el consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario. Al término del estudio, se compartirán los resultados obtenidos para que pueda analizarse. Para la recopilación de los datos, se requerirá del apoyo de la jefatura del servicio para que cada colaborador pueda

realizar la encuesta sin ausentarse de sus labores. Se brindará un tiempo de respuesta 5 a 10 minutos como máximo.

Procesamiento y análisis de datos

Así mismo, serán utilizando hojas de cálculo del programa Microsoft Excel donde se vaciarán en primera instancia los datos obtenidos de cada encuesta y para realizar el análisis y la interpretación de los resultados se hará uso de tablas de frecuencia extraídas del software estadístico SPSS versión 28.

Consideraciones éticas

Puesto que el proyecto se realiza con participación de personas, estas deben tener la protección y el respeto debido, por lo que se tendrán en cuenta los siguientes principios éticos:

Autonomía: Este principio brinda la capacidad humana para tomar decisiones. Se aplica directamente al consentimiento informado. Las personas deben recibir información clara de los objetivos del estudio, comprender las acciones a realizar y dar su consentimiento informado libremente. Las personas que no pueden dar su consentimiento tienen necesidad de una especial protección (Miranda 2019).

Beneficencia (No maleficencia): El principio tiene como objetivo proteger al sujeto de los riesgos, y los riesgos deberían estar idealmente identificados. En todo estudio, los beneficios deben superar los riesgos y o posibles daños para el entrevistado. Se debe garantizar que el estudio de investigación sea relevante y que los investigadores tengan la calificación para llevarlo a cabo (Miranda 2019).

Justicia: El precepto se ocupa de la igualdad y la equidad. Todas las personas tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados para algún estudio a realizar, no tomando en cuenta su raza, género, religión, educación o nivel económico. De igual manera, al obtener los resultados, los beneficios deben distribuirse con equidad (Miranda 2019).

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE EJECUCION															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Identificación y formulación del problema	■															
2. Revisión bibliográfica		■	■													
3. Inscripción del anteproyecto y revisión por docente				■	■											
4. Preparación y validación de instrumento de investigación						■	■									
5. Preparación del plan trabajo								■								
4 Redacción del informe									■	■	■					
5. Asesoría												■	■	■		
6. Presentación del proyecto en coloquio de investigación Upeu															■	
7. Presentación del proyecto ante Comisión evaluadora Upeu																■
TIEMPO (EN SEMANAS)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Presupuesto

Presupuesto	Cantidad	Costo s/.	Total, s/.
Honorario revisor lingüista	1	S/ 300.0	S/ 300.0
Honorario revisor apa	1	S/ 100.0	S/ 100.0
Honorario estadista	2	S/ 400.0	S/ 800.0
Laptop	1	S/ 4,300.0	S/ 4,300.0
Disco duro externo	1	S/ 200.0	S/ 200.0
Servicio Internet	130 horas	S/ 1.0	S/ 130.0
Impresión, anillado, ejemplares de la investigación.	3	S/ 15.0	S/ 45.0
Fotocopias y anillado ejemplares de la investigación	9	S/ 15.0	S/ 135.0
Viáticos	1	S/ 400.0	S/ 400.0
		Total	S/ 6,410.00

Referencias

- Al-Qahtani AH, Stirling B, Forgrave D.(2020) The impact of job satisfaction on nurses work lives: A literature review, QScience Connect 2020:1.1. <http://doi.org/10.5339/connect.2020.1>
- Aragón,A.,Lopez J. (2020) Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco 2018. Tesis grado maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32867>
- Boada, N. (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018.Tesis de grado. Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8684>
- Berberoglu A.(2018) Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. BMC Health Serv Res [revista en Internet] 2018 [acceso 21 de agosto de 2022];18(1):1-9. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/pdf/12913_2018_Article_3149.pdf
- Cubas, M, (2019). Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto de la concesionaria Travase Olmos S.A. 2020. Grado académico de bachiller en administración. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7983/Cubas%20G%C3%A1vez%20Mery%20%26%20Tello%20Castillo%20Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada P. (2019) Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019. [Tesis grado maestro en salud pública, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman] <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4063>

- Fernandez M., Raybaud L., Racedo M. (2019) Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Revista Nure Investigación. <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1722>
- Gestión Rh Solución integral (2021) Satisfacción laboral mundial - Consultado el 02 de noviembre del 2021. <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25.>
- Halanocca S., Palomino M., Rupay K. (2019) La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud [Tesis grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Esan] <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1782>
- Hernandez E., Medina X. (2020). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. Revista de Enfermería del instituto mexicano de seguro social. N°28. Páginas 37-48. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94017>
- Inga, A. (2020) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. Título de Bachiller. Universidad Científica del Sur. <https://doi.org/10.21142/tb.2020.1379>
- Jara V., Villalba D. y Díaz M. (2020) El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018. Licenciatura en Administración de empresas. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1206>
- Lamilla, G. (2019) Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018. Título profesional Magister en salud. Universidad Católica de Santiago de Guallaquil.

- Martínez M., García O., Poma J. (2018). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital regional docente materno infantil El Carmen. Huancayo, 2018. Visionarios en ciencia y tecnología. 2020; 5: 42-. <https://doi.org/10.47186/visct.v5i1.7>
- Mendoza, J. (2021) Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del hotel Casandina Select 2018. Título profesional de licenciado. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8065>
- Mendoza, E., Tejeda S. (2020) Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.566>
- Miranda, M. (2019) El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. Revista alergia México. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Mishra P. Job satisfaction. Journal Of Humanities And Social Science (IOSRJHSS) [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de noviembre de 2021]; 14(5): 45- 20 54. Disponible en: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol14- issue5/F01454554.pdf?id=6905>
- Moreno, O. (2020) La investigación científica en el aula: de la transmisión a la creación del conocimiento. Secretaría General Técnica, Ministerio de Educación y Formación Profesional: Secretaría General Técnica, Ministerio de Universidades, 2020. <https://hdl.handle.net/11162/204430>
- OMS (2020) Comunicado de prensa: OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Oblitas S. (2020) Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú [Investigación grado de Maestro en Ciencias, Mención en Gerencia de Servicios de Salud, por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.] <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7579>.

- Olosegun, E., Olusoji J. (2020) Entorno laboral y satisfacción laboral entre enfermeras de hospitales terciarios gubernamentales en Nigeria. Emerald Insight.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAMJ-01-2020-0002/full/html>
- Ore, E., Soto C. (2019), Satisfacción laboral y condiciones de trabajo enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la Fuente – Lima 2018, Título profesional de licenciado de enfermería. Universidad Norbet Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
- Patlán, J. (Editorial El manual moderno). (2017) Calidad de vida en el trabajo.
<https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&lpg=PP1&dq=concepto%20de%20satisfaccion%20laboral%20en%20enfermeria&pg=PT3#v=onepage&q&f=false>
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima: CarTolan Eirl.
- Portero, S. (2020). Estrés laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y salud general del personal sanitario de Urgencias. (Doctor). Universidad de Córdoba- España.
- Pujol-Cols L. (2019) Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Saenz, M. (2019) Revista Observatorio de recursos humanos ORH/ La satisfacción laboral cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea/ Consultado el 02 de noviembre del 2021 <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea.html>
- Salazar E., Hernandez G., García M. (2020). Percepción de la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital General de Ticomán. European Scientific Journal.
URL:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2020.v16n21p347>
- Salazar, D. (2018). Nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico de la clínica Padre Luis Tezza, 2017. Segunda especialidad.

Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2592>

Sarmiento, J., Correa C.y Jiménez D. (2020) Gestión de proyectos aplicada al PMBOK 6ED.

Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

<https://books.google.com.pe/books?id=FUYEEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Staempfli, S. (2021).Satisfacción laboral de enfermería de emergencia: Desafíos y soluciones /

Revista: Gestión de enfermería (Springhouse): marzo de 2021 -Volumen 52 - Número 3 - p 14 24.

https://journals.lww.com/nursingmanagement/Fulltext/2021/03000/Emergency_nursing_job_satisfaction__Challenges_and.4.aspx#

Trujillo, A.P. (2020) Satisfacción laboral y desempeño de los docentes universitarios / recuperado

de <https://www.ilae.edu.co/web/libros-html/libro-609/index.html>

Apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

A continuación, serán presentada una serie de afirmaciones u opiniones relacionadas a su actividad laboral u entorno. La agradecemos pueda responder colocando un aspa (X) en el recuadro que mejor se acerque a su punto de vista, tenga en consideración que no hay respuestas ni malas o buenas, dado que todas las opiniones son válidas.

TOTAL ACUERDO TA
 DE ACUERDO A
 INDECISO I
 EN DESACUERDO D
 TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me gusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Apéndice B: Validez del instrumento

Ítem	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V.de Aiken
	1° Juez	2° Juez	3° Juez	4° Juez	5° Juez	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1
V. DE AIKEN GENERAL						1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 03/11/2020

Nombres y Apellidos de Juez: Gladys Valencia Navarro

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Años de experiencia profesional o científica: 30 años, 12 jefaturas.


Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente
LIC. Gladys del Rosario Valencia Navarro
Coordinadora de Emergencia
CEP 16595

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ()
0→1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 04/11/20

Nombres y Apellidos de Juez: Emma Doris Trujillo Rojas

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Años de experiencia profesional o científica: 09 años


Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente
Lic. Emma Doris Trujillo Rojas
Coordinadora de Enfermería - Ginecología y Obstetricia
C.E.P 71035 R.E.E 10915

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ()
1

NO ()
0

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ()
0→1

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:..... *Ninguna*

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 4/11/20

Nombres y Apellidos de Juez: *Milagros Campos Egui de Paucela*

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Años de experiencia profesional o científica: *12 años*


Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente
Lic. Milagros Victoria Campos Egui
Coordinadora Hospitalización Médica
CEP. 53395

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (x)
1

NO ()
0

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ()

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (x)
0→1

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (x)

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (x)

NO ()

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (x)

NO ()

Observaciones:..... Ninguna.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 4

Fecha actual: 04 - 11 - 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Henry R. Mayorga Delgado.

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Años de experiencia profesional o científica: 24 años.

Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente
Lic. Henry R. Mayorga Delgado
Docente de enfermería y enfermería
REG. PROF. N° 12194

Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI 1

NO () 0

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO
0 → 1

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítem o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítem o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad medir Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2020

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 04/11/2020

Nombres y Apellidos de Juez: Shirley Myriam Machaca Candioti

Institución donde labora: Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Años de experiencia profesional o científica: 17 años



Shirley Myriam Machaca Candioti
ENFERMERA
C.E.P. 42950

Firma y Sello

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

—

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	27

Apéndice D: Consentimiento informado

Yo, _____, identificado con DNI N° _____

Mediante la presente ratifico mi participación de forma voluntaria y anónima en el presente estudio titulado: Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022.

Con plena confianza que los datos emitidos por medio del instrumento serán usados solo para fines de investigación.

Tomo conocimiento, además, que se adoptarán las medidas necesarias para preservar la identidad de todos los participantes.

En señal de conformidad, firmo el documento.

Firma del Participante Firma del investigador

Apéndice E. Matriz de consistencia

Título: “Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022”

Problema	Objetivos	Tipo de estudio	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?</p> <p>Objetivos específicos ¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de significación de la tarea del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022? ¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de reconocimiento personal y/o social del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022? ¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de condiciones de Trabajo del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022? ¿Cuál es la satisfacción laboral en los factores de beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar en la satisfacción laboral los factores de significación de la tarea del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022 Identificar en la satisfacción laboral los factores de condiciones de trabajo del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022 Identificar en la satisfacción laboral los factores de reconocimiento personal y/o social del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022 Determinar en la satisfacción laboral los factores de beneficios económicos del personal de enfermería del servicio de medicina interna de un hospital de Lima Sur, 2022</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo Corte: Transversal Diseño: No experimental.</p>	<p>Población Personal de enfermería del servicio de medicina Interna en su totalidad (50 muestra tipo censal).</p> <p>Criterio de Inclusión *Ingresara todo el personal que desee participar en el estudio *Participará todo el personal que labora en el servicio *Que completen todos los ítems del cuestionario. *Que sea personal de enfermería.</p> <p>Criterios de exclusión *Personal que este de vacaciones o descanso médico. *Personal que no desee participar en el estudio *Personal que no pertenezca al servicio.</p>

