

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la
unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de Lima, 2020

Por:

Angela Magaly Gomez Puente

Asesor:

Mg. Elizabeth Gonzales Cárdenas

Lima, 26 de mayo de 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, ELIZABETH GONZALES CARDENAS, adscrita 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 académico: *“Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de Lima, 2020”*, constituye la memoria que presenta la licenciada GOMEZ PUENTE ANGELA MAGALY para aspirar al título de segunda especialidad profesional de enfermería en Cuidados Intensivos Pediátricos, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo académico son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintiséis días del mes de mayo de 2020.



Mg. Elizabeth Gonzales Cardenas

Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la
unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de Lima, 2020

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el título profesional de segunda especialidad profesional de enfermería
en Cuidados Intensivos Pediátricos

JURADO CALIFICADOR



Dra. María Teresa Cabanillas Chavez

Presidente



Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui

Secretario



Mg. Elizabeth Gonzales Cardenas

Asesor

Lima, 26 de mayo de 2020

Índice

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.....	12
Justificación.....	12
Justificación teórica.	12
Justificación metodológica.	12
Justificación práctica y social.	13
Capítulo II.....	14
Desarrollo de las perspectivas teóricas	14
Antecedentes de la investigación.....	14
Definición conceptual.....	19
Satisfacción laboral.....	20
Satisfacción laboral en Enfermería.....	22
Bases teóricas	27
Capítulo III.....	29

Metodología	29
Descripción del lugar de ejecución.....	29
Población y muestra	30
Población	30
Muestra	30
Criterios de inclusión y exclusión.....	30
Tipo y diseño de investigación	30
Identificación de variables.....	30
Operacionalización de variables.....	30
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	33
Cuestionario.....	33
Proceso de recolección de datos	34
Procesamiento y análisis de datos	34
Consideraciones éticas.....	35
Capítulo IV.....	36
Administración del proyecto de investigación.....	36
Cronograma de ejecución	36
Presupuesto.....	37
Bibliografía	38
Apéndice	44

Índice de apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos	45
Apéndice B: Validez de los instrumentos	47
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos).....	52
Apéndice D: Consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

En el ambiente laboral, los factores que influyen en la Unidad de Cuidados Intensivos pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores de ahí la importancia de su identificación y control. Así mismo, estos pueden influir en la satisfacción laboral de los empleados. Este estudio tiene como objetivo determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos de una clínica de Lima. El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo observacional, diseño no experimental de corte transversal que permitirá la medición y cuantificación de la variable de estudio. La muestra estará compuesta por personal de enfermería 55 licenciados en Enfermería. Para la recolección de datos se utilizará el instrumento de la Escala de Satisfacción Laboral. Así mismo, se realizó el análisis con el coeficiente de validez V de Aiken obteniéndose un valor de 0.91. También, se realizó el análisis de la confiabilidad del instrumento obteniéndose un resultado 0.99, según la prueba estadística de Alfa de Cronbach. Los resultados permitirán identificar factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería y, que a partir de lo hallado se promueva un apropiado entorno laboral y un buen desempeño.

Palabras clave: factores que influyen en la satisfacción laboral.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La organización, a nivel mundial, empezó a dar mayor importancia al tema de la satisfacción laboral, a pesar de existir numerosas investigaciones que afirman que la satisfacción laboral es una variable que influye fuertemente en el nivel del desempeño laboral. Para la salud emocional de los trabajadores, un entorno psicosocial de trabajo negativo, puede ocasionar problemas psíquicos en una organización; así como los físicos en el ser humano; debido a muchas veces a factores de aspectos organizacionales de trabajo, ritmo en la labor, facilidades para el desarrollo profesional entre otros (Neira & Salinas, 2017).

Se dice que, a nivel mundial, la ansiedad y la depresión, relacionado al ambiente de trabajo inadecuado, traen como consecuencia económica un billón de dólares en pérdidas de productividad. Los resultados de diferentes investigaciones de los diversos países del mundo coinciden en la relación entre ansiedad, la carga de trabajo, enfermedades musculoesquelético, las horas de trabajo, sueldo bajo y el estrés con la exposición de un entorno de trabajo psicosocial deficiente (Organización Mundial de la Salud, 2019).

En los Estados Unidos inicialmente estudios reconocen que los factores que afectan la satisfacción laboral son el ingreso salarial, relaciones interpersonales, las oportunidades de ascenso, las horas de trabajo; posteriormente se indican intenciones de abandonar su trabajo por insatisfacción que experimenta por la falta de comunicación, rutina del trabajo, no poder tomar decisiones, ni tampoco recibir nuevas oportunidades. La Organización Internacional del Trabajo detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de las

personas menores de 25 años, no están interesados en su trabajo (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009).

En la Unión Europea acerca de las condiciones laborales, un 60% de los trabajadores refirió una gran carga de trabajo, a su vez: una alta intensidad en el ritmo de trabajo. El 67% de los trabajadores manifestó que esta exigencia es impuesta directamente de los clientes debido a la interacción con estos, otros datos manifiestan que hay otra tasa alta de exposición emocional en el entorno laboral, el 20% manifestó malestar psicológico; siendo el área de salud de prevalencia alta (Neffa, 2015).

En España, se dice que la falta de autonomía de promoción, formación profesional y el sueldo bajo son solo algunos de los factores que mayor insatisfacción producen en el trabajo. Estos resultados concuerdan con los encontrados en estudios realizados en la región de Latinoamérica en países como México, Chile y Brasil; en el cual, los enfermeros latinos informan que la insatisfacción en su trabajo se relaciona con aquellas actividades que se deben realizar, y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado directo al paciente: la falta de reconocimiento por su trabajo y la sobre carga laboral entre otras (Cifuentes & Manrique, 2014).

A nivel de América, se tiene una investigación por la Organización Panamericana de la Salud que habla sobre las condiciones laborales y bienestar de los trabajadores e instituciones de salud de Brasil, Costa Rica y Perú; se obtuvo como resultado que la percepción del personal de enfermería sobre condiciones laborales, según los países investigados era el siguiente: (Brasil 44% regular, 9% mala; Costa Rica 22% regular, 5% es mala; Perú, el 42% es regular, 7% es mala) (Organización Mundial de la Salud, 2012).

En el Perú, los servicios críticos como el servicio de Emergencia, Cuidados Intensivos, el servicio de Sala de Operaciones, el recurso humano de Enfermería tiene una actuación

importante en la asistencia de servicios de salud a la población; pero, muchas veces este personal labora en ambientes pocos saludables y de alto riesgo. Así mismo García y Quispe en su investigación encontraron que el 44% de enfermeros manifestaron la carga laboral excesiva y que el 85.9% presentaron regular satisfacción laboral. El servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo y el personal de enfermería asumen un trabajo trascendente y de gran responsabilidad en la atención al usuario, pero, en condiciones laborales poco saludables.

Objetivo determinar el clima laboral y la satisfacción laboral de una unidad crítica; los resultados de 100% (35) en el clima laboral; 71.4% (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta y 5.7% (2) baja (Saldaña, 2017).

En la Unidad de Cuidados Intensivos existe una gran dificultad de encontrar y mantener un profesional de Enfermería satisfecho, porque refiere quejas por las remuneraciones, mucha sobrecarga de trabajo y esto provoca la insatisfacción y probablemente el ausentismo laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La misma conducta de los trabajadores hace que no realicen bien su labor en su estancia de trabajo; hay mucho personal insatisfecho, porque no hay ambientes donde ellos se sientan cómodos al laborar; asimismo, socializar con los compañeros de trabajo y exista un clima laboral saludable entre el personal que les rodea. Se dice que la misma infraestructura mala de la unidad hace que los trabajadores no realicen un buen trabajo, y aun, con los usuarios que son ellos los que tiene que ser bien atendidos por el profesional óptimo que esta al cuidado y de la salud del usuario; porque si el profesional de la UCI Pediátrica no está satisfecho no realizará un buen trabajo; por eso, aquí se quiere encontrar cuales son esos factores que hacen que los especialistas en la Unidad de Cuidados Intensivos estén en óptimas condiciones en su día a día (Redhead, 2015).

A partir de la problemática enunciada, el presente trabajo busca determinar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020?

Problemas específicos.

¿Cuáles son los factores laborales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020?

¿Cuáles son los factores sociales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020?

¿Cuáles son los factores ambientales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020.

Objetivos específicos.

Determinar los factores laborales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020.

Identificar los factores sociales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima, 2020.

Determinar los factores ambientales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima., 2020.

Justificación**Justificación teórica.**

La investigación es trascendental porque permitirá obtener un amplio conocimiento en referencia a la realidad de los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima. Es así, con la finalidad de conocer esta realidad se ha dispuesto un marco teórico como resultado de la confrontación de la bibliografía actualizada; respecto a las variables de estudio, se pondrá a disposición de los profesionales de Enfermería; sobre todo para las especialistas del área respectiva.

Justificación metodológica.

La investigación, nos dará un importante aporte metodológico con la finalidad de medir la variable de los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de Enfermería. Para lo cual, se aplicará los instrumentos validados y confiables; así mismo, este trabajo se

pondrá a disposición de otros enfermeros investigadores para que puedan ser aplicados en investigaciones con realidades similares.

Justificación práctica y social.

La realización de este proyecto de investigación será provechosa para el personal de enfermería que labora en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos; pues facilitará una conducta reflexiva acerca del ambiente laboral donde se desarrolla; así como los factores de satisfacción que genera este. Los resultados se pondrán a disposición desde la realidad hallada para lograr un trabajo satisfactorio que refleje el bienestar de las enfermeras en un área especializada: mejorando la atención en la satisfacción de todos los usuarios.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Fonseca (2017) realizó un estudio titulado “Identificación de los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de Enfermería de la Central de Comunicaciones de Emermédica”. Tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales de riesgo y de satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería en esta área de Emergencia. La metodología fue de tipo mixta de enfoque cualitativa y cuantitativa. El estudio se realizó a 47 auxiliares de Enfermería. Los instrumentos planteados para realizar la recolección de datos fueron cuestionarios, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: se evidenció que la satisfacción del personal de enfermería es media alta; sin embargo, se identificó la presencia de indicadores de riesgo psicosocial; entre ellos, la faena laboral, liderazgo, condiciones del lugar de trabajo y de reconocimientos. Se concluyó que estos factores deben ser intervenidos en aras de promover y planificar mejores prácticas laborales que disminuyan los efectos de los elementos de probabilidad psicosocial, aumenten la satisfacción y, así mismo mejoren el trabajo de los comunicadores, en la Central de Comunicaciones de Emermédica.

González & Cubo (2015) realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz” objetivo: conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales; la metodología fue de enfoque cualitativo y cuantitativo. El estudio se realizó a 110 licenciadas de Enfermería; los resultados de mayor puntuación obtenida fue el desarrollo de sus competencias y a nivel general, el grado de satisfacción por grupo de enfermeras son de medio a alto grado de satisfacción; además, resalta que es necesario

prevenir la insatisfacción del personal de enfermería; pues esta repercute en el cuidado del paciente y en la propia salud de la enfermera.

Portero & Vaquero (2015) realizaron un estudio titulado: “Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en un centro de salud de Andalucía”. El objetivo estuvo enfocado en las variables de tipo sociolaboral. Estudio de tipo descriptivo transversal, la muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable estrés, el cuestionario original de *Maslach Burnout Inventory*, *la nursing stress scale* y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46% (5).

Hernández, y otros (2015). En el estudio realizaron la medición de la satisfacción laboral, siendo un aspecto fundamental debido a que los profesionales pasan mayor parte de su tiempo en su centro de trabajo, así como lo realiza el personal de enfermería, desempeñando una actividad sustancial para así brindar una buena atención de calidad. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la perfección de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo; el estudio tuvo la finalidad de identificarla relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. Instrumentos al personal de enfermería; una muestra de $n = 59$ para el hospital A y $n = 149$ para el B. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional.

Merino, y otros (2018), España, cuyo objetivo fue evaluar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de larga estancia, donde se evidencia las relaciones existentes en las dimensiones con impacto sobre las variables; el estudio transversal fue realizado en el año 2015, en el que se utilizó la encuesta de satisfacción laboral del servicio Vasco de Salud. Obteniendo como conclusión: existe relación significativa entre la satisfacción

laboral y la cultura de seguridad, en la que se cuantificó el grado de asociación entre las variables estudiadas, donde la OR se encuentra ajustada a las variables más frecuentemente, asociadas con el efecto y ayuda a la selección las áreas de mejora.

Calcina (2015), Lima, estudió el clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en las unidades críticas en el Hospital Dos de Mayo. El objetivo fue determinar el clima laboral y la satisfacción laboral de una unidad crítica. Resultado de 100% (35): en el clima laboral 71.4% (25) fue regular y 28.6% (10) muy bueno. Respecto a satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta y 5.7% (2) baja. Como conclusión: En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas, materiales, relaciones sociales, desarrollo personal, beneficios y el desempeño de las tareas.

Uturunco (2018), Arequipa, “Estudio de factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional CASE”, es un estudio cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 214 enfermeras. Los instrumentos fueron los siguientes: el formulario de preguntas, el clima laboral y Escala de Clima Organizacional (EDCO). Resultados: Los factores laborales que se dan con frecuencia en el personal de enfermería del Hospital Nacional CASE son la motivación en la empresa, las enfermeras afirman un 51.0% nunca les reconocen y recompensan su trabajo, 84.0% consideran que la institución no brinda estabilidad laboral, 81.0% raras veces se preocupa por su capacitación. El factor laboral, motivación económica el 45.0% consideran que el sueldo que perciben es poco adecuado; los incentivos económicos recibidos de la institución son infrecuentes un 62.0%. En cuanto al factor ambiental laboral, el 49.0% consideran la relación con sus superiores es buena, 63.0% la relación con sus compañeros es buena. El factor laboral

ambiente de trabajo, 55.0% consideran el ambiente físico poco favorable y el 88.0% consideran que la institución les proporciona los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades sólo a veces. Conclusiones: Los factores laborales de mayor influencia en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional CASE son los siguientes: el reconocimiento que reciben de su institución por el trabajo bien hecho, estabilidad laboral, las relaciones con los superiores y con los compañeros de trabajo.

Zelada (2014), Lima, “Estudio de nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud C.V.B”: Objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en un centro de salud e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Estudio aplicativo cuantitativo de corte transversal con población de 28 enfermeros con un instrumento cuestionario escala Likert modificada y validada por MINSA 2002. Resultado del 100% (28), 68% (19) satisfacción baja y 32% (9) satisfacción alta. Conclusión: El mayor porcentaje del personal asistencial tiene nivel bajo de satisfacción en la realización personal, y relaciones con la autoridad.

Morales (2016) realizó un estudio “Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016”. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de Enfermería. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar; para

los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas, materiales y la de desarrollo personal.

Delgado (2017) en la investigación para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el centro quirúrgico de la Clínica C.P.J. enunció que el estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo y de corte transversal donde la población estaba conformada por 35 enfermeros; la técnica fue la encuesta y el instrumento con una escala de Likert modificada, siendo aplicada previo consentimiento informado. Los resultados fueron los siguientes: del 100 % (35), 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o confort 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta.

Castillo & Lipa (2016), Lima, realizó el estudio “Satisfacción laboral y el Síndrome de *Burnout* en profesionales de Enfermería en el área crítica de la Clínica Internacional de San Borja”. En una muestra de 52 enfermeras(os), el enfoque fue de tipo cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Utilizaron dos instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el Síndrome de Burnout y el Font- Roja de Aranaz y Mira para el nivel de satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado que el 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de Enfermería presentó Síndrome de *Burnout*. No se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y Síndrome de *Burnout*. En cuanto a los factores de satisfacción laboral y la satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal.

Definición conceptual

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), actualmente define a la salud como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo. Tomando en cuenta, el aspecto social ubicamos a la salud laboral, el cual se refiere a un medio ambiente de trabajo adecuado, en condiciones de trabajo justo, donde los trabajadores pueden desarrollar una actividad con dignidad. Es por ello que nos enfocamos principalmente en las condiciones de trabajo, el cual tiene tres aspectos fundamentales que son importantes: condiciones medio ambientales, condiciones físicas y organizativas. La OIT en el año 2008 define al trabajo que es todo aquello en el cual las personas esperan en sus trayectorias laborales que sea productivo, con remuneraciones justas, seguridad en lugar del trabajo, protección social, mayores perspectivas para el desarrollo personal e integración social, libertad, expresando en la toma de decisiones sus preocupaciones y participación (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En la ley del enfermero 27666, los derechos del profesional de Enfermería, en el artículo 11 menciona que todo profesional de Enfermería debe de contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas; contar con condiciones de bioseguridad de acuerdo al área que labora. Corresponde al Estado velar por el mejoramiento progresivo y equitativo de los niveles remunerativos de los profesionales de Enfermería, esto implica que se mantenga actualizado la base salarial. Las guardias diurnas y nocturnas cualquiera sea su modalidad serán remuneradas. El trabajo de guardia es la actividad salarial por necesidad de servicio correspondiente a sus actividades múltiples realizadas en las jornadas ordinadas sin exceder las 12 horas. Solo excepcionalmente se podrá sobrepasar las 12 horas por falta de personal y el artículo 15 menciona que la enfermera

deberá ser capacitada por su centro laboral con el acreditaje académico necesario para la recertificación (Colegio Nacional de Enfermeros del Perú, 2002).

Satisfacción laboral

Existen diversas definiciones de la satisfacción, una de ellas nos habla de un estado emocional positivo que nos da como resultado la percepción de las experiencias laborales. Esto puede ser generalizado a través de las facetas de las satisfacciones como puede ser el sueldo, la supervisión, los beneficios, las condiciones del trabajo, los compañeros y las prácticas de organización (Caballero, 2002).

La definición mencionada, se apoya en el concepto de Frederick Herzberg quién refiere que la satisfacción laboral está ligada a factores motivacionales; es decir, la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Durante sus investigaciones observó que las personas se sentían bien en su trabajo, así tendrían que atribuir a la situación de ellos mismos, mencionando las características o los factores intrínsecos, y cuando ellos se encontraban insatisfechos tendrían que citar a los factores extrínsecos (Marin & Placencia, 2017).

Así mismo, Frederick Herzberg propone la motivación como una teoría en el trabajo, en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos que viene hacer los extrínsecos, la insatisfacción del empleado se localizan en el ámbito de trabajo como relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores hacen que afecte que el empleado no esté insatisfecho; los intrínsecos son aquellos que hace que el empleado este satisfecho con su labor y el cargo que tiene, lo cual están relacionados con los roles que este ejecutará, las recompensas, el reconocimiento profesional y el crecimiento personal que proporciona los deseos de la autorrealización (Manso, 2002).

La satisfacción laboral puede ser intrínseca y extrínseca:

Intrínseca: Son factores los cuales están bajo la jurisdicción de las personas, en este caso de los trabajadores, basados en el desempeño de sus funciones, estando implicados sentimientos de responsabilidad, necesidades de desarrollo, superación, autorrealización personal; así como del reconocimiento profesional; por lo tanto, al ser estables dichos factores, esto se traducirá en eficientes resultados y por ende; la satisfacción de los trabajadores (Retamozo, 2018).

Extrínseca: Son las condiciones del entorno en donde el trabajador se desempeña laboralmente, en el cual este no tiene la organización que los gerencia, estos factores se asocian con la insatisfacción; siendo ellos las condiciones ambientales y físicas del trabajo, la posición que ocupa así como la reputación presente, las políticas y direcciones por parte de la institución; las relaciones interpersonales y el clima laboral, seguridad personal y remuneración (Retamozo, 2018).

Así mismo Herzberg considera los siguientes factores:

El sueldo. Es la remuneración que recibe el trabajador por su trabajo asignado por el desempeño por un servicio profesional que incluye sus bonificaciones y bonos respectivos por la producción de trabajo laborado.

La supervisión. Es la observación constante o vigilancia de una determinada actividad de parte de una autoridad o jefe del lugar de labores.

Los compañeros de trabajo. Es vínculo que va a tener el personal que labora con sus demás compañeros de trabajo.

La comunicación. Es una interacción que se establece con persona o a un grupo con el fin de establecer vínculos de intercomunicación durante las horas de servicio durante el trabajo.

Las condiciones ambientales y físicas. Es la seguridad, la salud y calidad de vida en su centro de labor del trabajador.

Los beneficios laborales. Son compensaciones adicionales a los salarios regulares.

El trabajo. Es el desempeño que está relacionado al desarrollo de las funciones, los procedimientos, las tareas asignadas, el nivel de complejidad y en las funciones respectivas.

Las recompensas y reconocimientos. Son aquellos incentivos, bonos y las felicitaciones del desempeño que va a tener el trabajador en su lugar de trabajo.

La promoción. Va a representar la posibilidad que va a tener el empleado de aumentar su nivel, jerarquía dentro de la empresa donde labora, hallando retos, mucha más responsabilidad y posiblemente laborar con más personas a cargo, donde va recibir un aumento de salario, más bonificaciones donde va tener más beneficios (Retamozo, 2018).

Satisfacción laboral en Enfermería

El profesional de Enfermería del servicio de la UCI Pediátrica va a proporcionar a las personas los cuidados que se van a encontrar dentro de un área crítica, y por ende de alto riesgo; donde agilizará nuevas formas de decisiones fundamentando los avances que se está produciendo en el ámbito de la salud; ética, presentando siempre la evidencia científica investigando lo que se encuentra dentro de la práctica profesional (Ecudero & Clementina, 2014).

Por ello, la enfermera profesional, desarrolla actividades y habilidades durante su formación dentro del área de trabajo; siendo un área crítica con el fin de formar un gran equipo de dentro de la UCI Pediátrica, ya que el área tiene una atención de 24 horas, por eso mismo, la alta demanda de pacientes que se encuentran en el servicio hacen que el profesional, que labora en esta área, presente un gran malestar laboral; llevando la falta de satisfacción dentro del servicio (Saltos, Pérez, Suárez, & Linares, 2018).

Factores relacionados con la satisfacción en el empleo

Los procedimientos más utilizados que se requiere para este estudio es que a los empleados se les van a entregar una serie de características que van ser estudiados donde se les van a adjudicar y clasificar de acuerdo a la importancia que van a tener cada uno de los trabajadores. La conclusión más importante del estudio es que ni los altos líderes entienden las necesidades que tienen sus trabajadores (Ros, 2016).

Factores de situaciones específicas: son las actitudes de los empleados que se encuentra en aspectos del ambiente de empleo y del trabajo asignado.

Pago: la importancia del pago como un factor determinante la satisfacción del empleo. Los empleados suelen estar satisfechos con lo que ganan.

Seguridad del empleo: la seguridad en comparación con los factores intrínsecos en el empleo varia en la función de la clasificación del grado de seguridad que los trabajadores sienten en su lugar de trabajo.

Participación y reconocimiento personal: el empleado tiene la misma necesidad de experimentar una sensación de realización personal. Cada empleado tiene una oportunidad de experimentar una posible instrucción al trabajador que permita comprender que su labor en el producto total.

Posición profesional: los empleados están satisfechos en su labor de trabajo porque mantienen mantiene una buena actitud, el grado de satisfacción varía de acuerdo a la posición que esta el empleado. Mientras que, el empleado tiene una posición en una buena jerarquía está más satisfecho.

Supervisión. los supervisores y subordinados en un buen clima favorable de trabajo, las buenas actitudes de los trabajadores durante una buena estancia de trabajo desarrollan una buena cooperación entre ellos.

Aumento de la satisfacción en el empleo: para que un empleado este satisfecho debe de estar siempre adaptado a su entorno de trabajo, tiene que reconocer siempre su necesidades, fortalezas y debilidades.

Comunicación y participación: las causas más comunes de las quejas que podría dar un empleado se pueden evitar siempre y cuando, el empleado a través de las comunicaciones esté coordinando con el supervisor, conociendo siempre los cambios, diseños y de cómo participar dentro del entorno como se encuentran los empleados; fomentando siempre en ellos, actitudes de solidaridad que se vea siempre en el entorno de trabajo (Ros, 2016).

La satisfacción laboral explica una labor de Enfermería descrita en la teoría de las necesidades de Maslow, concluyendo que las personas tratan de satisfacer sus necesidades en su esfera de trabajo, ya que, las personas suelen organizarse de acuerdo a la importancia, porque una buena satisfacción puede llegar hacer algo motivador para ejercer sus labores en el ámbito del trabajo. Así mismo, una buena calidad de vida en las organizaciones está dando pocas oportunidades para satisfacer sus propias necesidades. En una perspectiva, la carrera de Enfermería asume que mientras el personal intercambia ideas acerca de los cuidados; pueden organizar de acuerdo a su importancia, ya que una necesidad satisfecha deja de ser un eje motivador primario de comportamiento. Dentro de esta perspectiva, la comunicación en Enfermería consiste en un intercambio de ideas de los cuidados y plan de atención de salud de muchas personas que están bajo el cuidado del profesional de salud (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006).

De acuerdo a los factores que se van mostrando durante el desempeño están afectando al desempeño del trabajador para que esto funcione el trabajador debe de cumplir con herramientas que harán que tengan un buen éxito durante su estadía laboral:

Estándares gerenciales: Un factor esencial durante la motivación o desmotivación de los empleados se debe de dar con el recurso con el que se cuenta durante el empleo (García, 2009).

Motivación. Para un buen rendimiento, el empleado tiene que tener motivación eficaz, esta puede crear en el trabajador una fuerza y ganas en el trabajo, ya que, si no existiera motivación para el empleado, no habría satisfacción.

Compromiso. Todos los trabajadores están organizando un compromiso con el fin de tener éxito en su ámbito laboral para así tener buenos resultados.

Factores de satisfacción

Factores laborales:

Las condiciones laborales son el reconocimiento que la institución provee, los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, por ejemplo: la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo (Schein 1996).

Los factores laborales son aquellos que vamos a encontrar en nuestro entorno lo que nos rodea, que encontramos en una organización laboral, sueldos muy bajos, mucha carga de trabajo falta de equipo en el trabajo. La relación que se va a dar el personal de enfermería con el usuario que es el paciente tiene un centro afectivo que tiene una transparencia y contratrtransferencia, lo cual también se podrían dar con los compañeros de trabajo, con los

superiores y la presión que también se da por los auditores y las organizaciones donde ejerce el profesional su labor (Borrell, 2016).

Factores sociales:

La necesidad de un profesional de prestigio tiene una alta consideración social y familiar, así como el estatus económico. Esto depende de la institución donde se realizan la actividad del profesional, dentro de estos factores tenemos la interrupción a la hora de realizar un trabajo, responsabilidad en el trabajo, las críticas laborales (médicos, enfermeros, superiores, familiares de los pacientes el mismo paciente y la falta de comunicación con los mismos compañeros de trabajo) (Berón & Palma, 2011).

Factores ambientales:

Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. (Sonia Palma 2004).

Los cambios significativos son aquellos que forman parte de nuestra vida como los problemas familiares, muerte de familiares, los divorcios, matrimonios disfuncionales llegada de un hijo. Podemos citar las condiciones externas que alteran al profesional de Enfermería: la falta de concentración y tranquilidad que ella va a requerir para que su trabajo sea óptimo; el profesional de salud está rodeado en su entorno de trabajo por la falta de iluminación, con un espacio inadecuado para que así el profesional pueda realizar su labor con óptimas condiciones (Sánchez, 2011).

Bases teóricas

Satisfacción explicada por diferentes teorías:

Taylor: Las personas rendirán bien en el trabajo siempre y cuando sean bien remunerados; de acuerdo a la productividad que realizaban un buen salario dependía de lo satisfecho que estaban los trabajadores, de esta manera se les aumentaba la autoestima.

Hoppock: La satisfacción en el trabajo es una parte importante en la vida cotidiana, relacionándose con la habilidad que va a demostrar la persona y su adaptación, teniendo una buena comunicación al prepararse en el trabajo.

Maslow: En esta teoría existe una jerarquización de las personas y sus necesidades de satisfacción, siendo requisitos esenciales para su vida y entorno; con sus propios comportamientos que van con todas sus motivaciones, teniendo con sus necesidades las fisiológicas, necesidad de seguridad, sociales, necesidad de estima y la autorrealización.

Herzberg: La teoría de la satisfacción se encuentra en la persona satisfecha con su trabajo, esto es motivador, porque así el empleado cumple bien sus funciones en su lugar de trabajo, teniendo como sus factores: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante.

Weinert: El trabajo es un labor muy intensa y amplia que abarca condiciones cognitivas y emocionalmente de la vida cotidiana de la persona.

Garmendia y Parra: Se dice que una persona que está satisfecha manifiesta sentimientos de bienestar sobre el trabajo donde labora.

Hodson: Valora que la satisfacción es una rutina diaria de trabajo, con actividades diarias que se le da al trabajador que puede ser afectada, si la rutina de trabajo es lo mismo.

Hakim: Considera que la satisfacción es beneficiaria para la persona.

Teoría de Lawler y Porter:

Según la teoría de Lawler y Porter (1967) citado por Palomo (2013), la satisfacción del trabajador está en función del valor y magnitud de las compensaciones que obtiene, realmente, como consecuencias de la realización de su propio trabajo y, en otro aspecto la que considera que debería obtener. Así mismo, esta teoría hace diferencia entre las compensaciones extrínsecas e intrínsecas en el contexto laboral, otorgándole roles diferentes en el desarrollo motivacional.

Por consiguiente, las compensaciones extrínsecas serán aquellas reguladas por la institución, como la remuneración, la promoción, la seguridad y la posición social, encaminadas principalmente a satisfacer necesidades de grado inferior (Andamayo, Orosco, & Mejia, 2017).

Interacción enfermera -paciente: En el cuidado de la persona, se involucra los valores de dos personas con una dimensión propia y dimensión de sus conocimientos y compromiso, al cuidar a la persona observamos que la enfermera elabora un buen ámbito del cuidado del usuario.

Campo fenomenológico: toda persona con sus experiencias abarca sus sentimientos, creencias, percepciones, que va a construir en la vida de la persona su pasado, presente y futuro (Andamayo, Orosco, & Mejia, 2017).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El presente estudio se realizará en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos de la Clínica Internacional en la sede de San Borja, situada en el distrito de San Borja con dirección Av. Guardia Civil 421, siendo unas de las clínicas más conocidas de Lima. Consta de dos torres de atención, un ámbito de consultorios externos y la otra de hospitalización. La cual brinda atención las 24 horas al día. La realización del proyecto se llevará a cabo en una de sus áreas críticas como es el Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos situada en la torre de hospitalización, la cual cuenta con los servicios (Emergencia, Oncología, UCI Pediátrico, UCI Adulto, áreas de Triage, Tópicos de Medicina y Tópico de cirugía). Asimismo, con recursos humanos conformado por un personal calificado entre ellos: médicos, enfermeras /os, técnicos de Enfermería, camilleros, asistentes sociales, personal de laboratorio, personal administrativo. Así mismo, es una institución referencial a nivel nacional, brindando atención a beneficiarios que cuentan con seguro Rímac, Pacífico, entre otros.

Las enfermeras que trabajan en las áreas críticas de la Clínica Internacional, sede Lima (UCI, Emergencia y Urgencia) en total son 55 enfermeras que realizan turnos rotativos de 12 horas: de día y de noche.

Población y muestra

Población

La población está constituida por todo el personal de enfermería que labora en la Clínica Internacional, siendo 133 licenciadas en Enfermería, de las cuales, 55 prestan servicios en la Unidad de Cuidados Intensivos.

Muestra

Para el muestreo se tomará a los enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos que son 55 licenciados en Enfermería con especialidad.

Criterios de inclusión y exclusión

Para el estudio se considerará como criterio de inclusión al personal de enfermería de la Unidad Crítica de Cuidados Intensivos.

El estudio se realizará con 55 licenciados en Enfermería. Utilizando la técnica censal a los enfermeros que laboran en diferentes turnos de una clínica en Lima.

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tendrá una perspectiva cuantitativa de corte transversal, que permitirá la medición y cuantificación de la variable de estudio. Su nivel aplicativo otorga un aporte significativo al diario quehacer de la enfermera especialista en sala de operaciones, además de obtener información sobre la variable de estudio en un espacio y tiempo determinado.

Identificación de variables

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
-----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------

Factores que influyen en la satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la percepción positiva con relación a su puesto de trabajo como consecuencia de la valoración de este.	Son fuerzas intrínsecas y extrínsecas que repercuten favorable o desfavorablemente. La satisfacción es el vínculo que forma el enfermero con su centro laboral, el cual al no ser saludable va ocasionar en el individuo rechazo, estrés, llegando muchas veces al ausentismo laboral, se puede identificar como satisfacción laboral alta, media y baja.	Factores laborales: son aquellos que vamos a encontrar en nuestro entorno lo que nos rodea, que encontramos en una organización laboral.	Las constantes biológicas generan: -Sueldos bajos -Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Alta 136-180 • Satisfacción Media 116-135 • Satisfacción Baja 36-116
			Factores sociales: La necesidad de un profesional de prestigio tiene una alta consideración social y familiar, así como el estatus económico. Esto depende de la institución donde se realizan la actividad del profesional; dentro de estos factores tenemos la interrupción a la hora de realizar un trabajo, responsabilidad en el trabajo, las críticas laborales.	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas personales -Intolerancia -Tomar decisiones. -Sentimientos depresivos -Soledad, -Miedo -Vacío emocional, -Culpabilidad, - Vulnerabilidad, -Tensión y pérdida de autocontrol. - Ausentismo. -Malas relaciones interpersonales 	
			Factores ambientales: Los cambios son significativos aquellos que forman parte de nuestra vida	<ul style="list-style-type: none"> -Depresión -Somnolencia -Desgano -Irritabilidad 	

como los -Ausentismo
problemas -Angustia
familiares,
muerte de
familiares, los
divorcios,
matrimonios
disfuncionales
llegada de un
hijo. Las
condiciones
externas que
alteran al
profesional de
Enfermería, la
falta de
concentración
y tranquilidad
que van a
requerir para
que su trabajo
sea óptimo.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario.

Para la recolección de los datos será la encuesta y el instrumento un cuestionario:

Escala de satisfacción laboral (SL-SPC), elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo aplicado y validado en el año 2004 a los trabajadores a nivel de Lima Metropolitana, consta de 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems); beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems); políticas administrativas (5 ítems); relaciones sociales (4 ítems); desarrollo personal (6 ítems); desempeño de tareas (6 ítems); relación con la autoridad (6 ítems).

La escala de puntuación y calificación es la siguiente:

La escala consta de 36 ítems referidos a las dimensiones, cada ítem consta de cinco alternativas de respuesta cuyos valores son “1”, ”2”, ”3”, ”4”, ”5” para totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo, respectivamente; el puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje oscila entre 36 y 180. La escala de medición categoriza la variable de factores que influyen en la satisfacción laboral, según puntuación, en:

Satisfacción alta	136-180
Satisfacción media	117-135
Satisfacción baja	36-116

Validez del instrumento

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para ello se buscó la certificación de 5 profesionales de Enfermería de especialidad de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos obteniendo el puntaje de uno aplicando la V. Aiken.

Confiabilidad del instrumento

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado 0.99 determinado que es un instrumento confiable.

Proceso de recolección de datos

Para implementar el estudio se realizará un trámite administrativo, mediante un oficio dirigido al director de la clínica de Lima, así obtener la autorización correspondiente y se brinde las facilidades para la ejecución del proyecto.

Se llevará a cabo las coordinaciones con la jefa de enfermeras para que nos permita participar de la reunión dada por la encargada, en la que se dará a conocer el estudio, los objetivos de la investigación y se entregara la ficha de consentimiento informado para su respectiva firma. La recolección de información será en un periodo de dos meses, los días martes y jueves respectivamente en el horario 7.30am- 8.30am; hora en que se proporcionará el instrumento a cada enfermera programada en su turno, quien tendrán un tiempo no mayor de 20 minutos para responder las preguntas, repitiendo el proceso hasta entrevistar a la totalidad de enfermeras.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez terminada la recolección de datos por los instrumentos, se continuará con el análisis estadístico correspondiente, en el cual, se utilizará el paquete estadístico aplicados en el

programa de SPSS versión 22, los datos serán presentados en tablas y figuras de acuerdo con las variables y dimensiones.

Consideraciones éticas

Autonomía: Al respetar a las personas debemos de tener en cuenta las decisiones de sus valores y convicciones personales, con este principio estamos reconociendo que debemos de respetar a todas las personas, su individualidad y libertad para así determinar sus propias acciones que son expresadas en uno mismo, sin influencias y presiones.

Beneficencia:

Debemos de actuar en beneficio de otras personas, sin obtener nada a cambio, para así lograra un bienestar en su ámbito laboral.

No maleficencia: Debemos de tratar a las personas con la misma consideración y respeto, esto implica el no causar daño alguno, físico, emocional o moral con los conocimientos aprendidos, porque es parte de las obligaciones éticas que tiene el profesional de la salud, implicadas al momento de ejercer su labor profesional.

Justicia: Debemos de tratar a las personas como corresponda, con equidad; de esta forma disminuir la falta de igualdad; una vez que como profesional, el enfermero(a) llega a practicar la beneficencia, deberá saber cómo distribuir a sus pacientes con disposición y atención: de acuerdo a las necesidades que van a presentar en su labor diaria.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

Actividad	agosto	Setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Desarrollo del planteamiento del problema	X	X			
Desarrollo del marco teórico	X	X			
Desarrollo de los instrumentos	X	X			
Proceso de revisión de los instrumentos	X	X			
Aplicación de prueba piloto	X	X			
Análisis de fiabilidad		X			
Presentación inicial		X			
Corrección de los dictaminadores		X			
Aplicación del proyecto			X		
Análisis de los datos				X	
Interpretación de resultados				X	
Discusión				X	
Presentación final					X

Presupuesto

Partidas y subpartidas	Cantidad	Costo S/.	Total, S/.
Personal			
Honorarios del investigador	1	500.00	500.00
Honorarios revisor lingüista	1	300.00	300.00
Horarios revisor APA	1	100.00	100.00
Honorarios estadista	1	400.00	400.00
Honorarios encuestadores	4	50.00	200.00
Bienes			
Formatos de solicitud	3	2.00	6.00
CD	6	1.50	9.00
Otros	1	300.00	300.00
Servicios			
Inscripción y dictaminación del proyecto	1	300.00	300.00
Inscripción del proyecto y asesor de tesis	1	1000.00	1000.00
Dictaminación del informe final de tesis	1	450.00	450.00
Derechos de sustentación, documentación y derecho de graduación	1	1628.00	1628.00
Impresión y anillado de ejemplares de la investigación	3	10.00	10.00
Fotocopias cuestionario	303	0.10	30.30
Viáticos	1	300.00	300.00
Total			5533.30

Bibliografía

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Andamayo, M., Orosco, G., & Mejia, Y. (2017). *Cuidado Humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencias del Hospital Arzobispo Loayza, 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berón, D., & Palma, F. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería*. Malargüe: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Borrell, F. (2016). *Entrevista clínica Manual de estrategias prácticas*. Barcelona: semfyc ediciones. Obtenido de https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2016/05/EntrevistaClinica_Borrell.pdf
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6, 1-2. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Calcina, M. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. *Portal Regional da BVS*. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782318>

- Castillo, F., & Lipa, R. (2016). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad De Ciencias de la Salud.
- Cifuentes, J., & Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/46207/60857>
- Colegio Nacional de Enfermeros del Perú. (2002). *Reglamento de ley del trabajo del enfermero peruano*. Lima. Obtenido de <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2
- Ecudero, D., & Clementina, L. (2014). Por una UCI de puertas abiertas, más confortable y humana. Es tiempo de cambio. *Medicina Intensiva*, 38(6), 371-375. Obtenido de 10.1016/j.medin.2014.01.005
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *POLIS Revista Latinoamericana*, 15. Obtenido de <https://journals.openedition.org/polis/4887>
- Fonseca, J. (2017). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica*. Bogotá:

- Universidad Externado de Colombia. Obtenido de
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/521>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- González, P., & Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206.
doi:10.4321/S0465-546X2015000200006
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15. Obtenido de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=es
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 42-52.
doi:10.24265/horizmed.2017.v17n4.08
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., & Fikri, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta sanitaria*, 32(4), 352-361. doi:10.1016/j.gaceta.2017.02.009
- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud*. 2016. Lima:

- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5483>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio* (1 ed ed.). Buenos Aires: CEIL-CONICET. Obtenido de
<http://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Neira, G., & Salinas, F. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra: Copyright. Obtenido de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú*. Washington, D. C.: © Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/HSS-Cond-Trab-RHS2012.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. OMS. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552. doi:10.1590/0104-1169.0284.2586
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1
- Ros, J. (2016). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5449/jarg1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Lima: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8718/Salda%C3%B1a_LA.pdf?sequence=1
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R., & Linares, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana De Enfermería*, 34(2). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170/366>

- Sanchez, J. (2011). *Un recurso de integración social para niños/as adolescentes y familias en situación de riesgo: Los centros de atención a menores*. Granada: Universidad de Granada. Obtenido de <https://www.ugr.es/~erivera/PaginaDocencia/Posgrado/Documentos/SanchezJuanManuel.pdf>
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. *Ágora Rev. Cient.*, 05(02).
- Zelada, V. (2014). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. *Portal Regional da BVS*, 75. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782308>

Apéndice

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO – ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Estimada (o) Sr, Srta (a) licenciada (o):

PRESENTACIÓN

Buenos días mis estimados colegas, me encuentro realizando un estudio en coordinación con la institución. Para lo cual se les solicita su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces; expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación en el presente trabajo.

DATOS GENERALES

1. Sexo: Femenino () Masculino ()
2. Edad: 25 a 30 () 31 a 35 () 36 a 40 () más de 41 ()
3. Estado Civil: Soltero/a () Casado/a () Conviviente () Separado/a () Viudo/a () Divorciado/a ()
4. Años de servicios: 1 a 4 () 5 a 10 () 11 a 20 () 21 a 30 () 30 a más ()
5. Condición laboral: Nombrada () Contratada () CAS ()

INSTRUCCIONES

Lea los ítems y marque con una X según corresponda, no hay respuestas buenas ni malas. Evite obviar alguna respuesta.

Nº	Comentario	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	La jefatura es comprensiva.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.					

13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe o jefa 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 incómodo.					
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 realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi					

Apéndice B: Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos será la encuesta y el instrumento un cuestionario:

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), elaborado por la Psicóloga Sonia Carrillo aplicado y validado en el año 2004.

DIMENSION	ITEMS	CRITERIOS MEDICION	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales.	1, 13, 21, 28, 32	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	25
Beneficios sociales y/o remunerativos.	2, 7, 14, 22	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	20
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	25
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	20
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	30
Desarrollo de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	30
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts)	30
TOTAL	36		180

Apéndice C: Validez del instrumento:

Validación del instrumento por expertos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima – 2020” que será aplicado a los profesionales de Enfermería que trabajan en este servicio. Para ello, deberá asignar una valoración a cada ítem que se presentará con los criterios propuestos; en caso necesario se ofrecen espacios para las observaciones, si hubiera.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa, los criterios propuestos se refieren a los siguientes aspectos: la 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; en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones.

Juez N°: _____

Fecha actual: _____

Nombre y apellidos del juez: _____

Institución donde labora: _____

Años de experiencia profesional o científica: _____

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Peruana Unión, Clínica Internacional

Investigadora: Angela Magaly Gómez Puente

Título: “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima – 2020”

Propósito del Estudio: Participar en la investigación denominada: “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima – 2020”. El presente trabajo es desarrollado por investigadores de la Universidad Peruana Unión y la institución.

Riesgos: No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio.

Beneficios: El paciente y los profesionales de Enfermería se beneficiarán con información, respecto al estudio e interrogantes, sobre los estilos de factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos durante y después de la investigación.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirán ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar en la investigación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Derechos del participante: Si usted decide no participar en el estudio, puede retirarse en el momento que lo decida.

Consentimiento: Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante:

Nombre:

DNI:

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?

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

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

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) ¿Existen dificultades para entender las preguntas del instrumento?

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o relativos del instrumento?

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficiente graduados y pertinentes para cada ítems o reactivo del instrumento?

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

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

sí () no ()

Observaciones:

Sugerencias:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. Qué, si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
 0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: _____

Valido por: _____

Pregunta	Criterios	Jueces					S	N° Juez	C-1	V Aiken	Promedio V. Aiken
		1	2	3	4	5					
1	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del Constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
2	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
3	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del Constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
4	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del Constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
5	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
6	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
7	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
8	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
9	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
10	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

11	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
12	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
13	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
14	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
15	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
16	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del Constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
17	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
18	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
19	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
20	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del Constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
21	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
22	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
23	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
24	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
25	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
26	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

27	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
28	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
29	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
30	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
31	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
32	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
33	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
34	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
35	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
36	Claridad	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	1.00
	Congruencia	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Contexto	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	
	Dominio del constructo	1	1	1	1	1	5	5	1	1.00	

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (incluir matriz de datos)

Confiabilidad del instrumento:

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento de medición se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{(K - 1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Donde:

K : Es el número total de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

s_T^2 : Varianza de la suma de ítems

Nivel de Confiabilidad	
• 0,80 a 1,00	Elevada
• 0,60 a 0,79	Aceptable
• 0,40 a 0,59	Moderada
• 0,20 a 0,39	Baja
• 0,00 a 0,19	Muy baja

ALFA	0.99792921
K	36
vi	19.96
vt	670

ENCU	EDAD	ITENS 1	ITENS 2	ITENS 3	ITENS 4	ITENS 5	ITENS 6	ITENS 7	ITENS 8	ITENS 9	ITENS 10	ITENS 11	ITENS 12	ITENS 13	ITENS 14	ITENS 15	ITENS 16	ITENS 17	ITENS 18	ITENS 19	ITENS 20	ITENS 21	ITENS 22	ITENS 23	ITENS 24	ITENS 25	ITENS 26	ITENS 27	ITENS 28	ITENS 29	ITENS 30	ITENS 31	ITENS 32	ITENS 33	ITENS 34	ITENS 35	ITENS 36	total
1	24	1	2	3	2	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	4	4	3	1	75
2	28	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	64
3	33	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	3	3	1	3	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	70
4	36	1	3	4	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	2	2	1	2	66
5	29	1	3	2	2	1	3	1	1	1	4	2	1	3	2	4	2	2	1	1	4	1	2	1	2	1	2	2	4	1	3	3	1	2	3	2	2	73
6	28	2	2	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	62
7	28	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	4	62
8	33	2	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	69
9	30	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	66
10	30	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	63
varianza		0.45	0.61	0.76	0.61	0.81	0.64	0.44	0.44	0.24	0.84	0.21	0.16	0.45	0.45	0.76	0.41	0.49	0.49	0.61	0.56	0.21	0.4	0.4	0.44	0.89	0.45	0.24	0.76	0.41	0.76	0.76	0.81	0.76	0.84	0.44	0.96	

Apéndice D: Consentimiento informado

Permiso para la utilización del instrumento:

Me da un gusto saludarla, mi nombre es **Ángela Gómez Puente**, licenciada en Enfermería. Le escribo para solicitarle, me autorice el permiso para utilizar el instrumento de satisfacción laboral que es de su autoría; el mismo que me servirá en mi proyecto de investigación titulado “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una clínica de Lima – 2020” esperar su respuesta Gracias.

From: Sonia Palma

(spalma50@hotmail.com)

Tú: Angela Gómez

Angelagp1803@gmail.com

Apéndice E: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	SUB INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	ESCALA DE MEDICION
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima - 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO:</p> <p>¿Cuáles son los factores laborales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima.</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Objetivos Específicos. Determinar los factores laborales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima.</p> <p>Identificar los factores sociales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboral</p>	FACTORES	<p>Laborales</p> <p>Sociales</p> <p>Ambientales</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativas</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p>	<p>Los elementos materiales con los que se desenvuelve el trabajador.</p> <p>Complacencia en relación con el incentivo Económico.</p> <p>Aceptación frente a lineamiento o normas Institucionales.</p> <p>La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.</p> <p>Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.</p> <p>La valoración con lo que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.</p>	<p>La población está constituida por todo el personal de enfermería, que labora en la clínica internacional con 133 personal de licenciadas en enfermería. unidad de cuidados intensivos, haciendo un total de 55 profesionales de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Alta 136-180 • Satisfacción Media 116-135 • Satisfacción Baja 36-116

<p>intensivos pediátricos en una clínica de lima -2020? ¿Cuáles son los factores sociales que influyen en la satisfacción del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima – 2020? ¿Cuáles son los factores ambientales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima – 2020?</p>		<p>en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima. Determinar los factores ambientales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos pediátricos en una clínica de lima.</p>			<p>Relación con la autoridad</p>	<p>La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo.</p>		
--	--	--	--	--	----------------------------------	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	La Satisfacción Laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrollada por la persona hacia su situación de trabajo, actitud que puede ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. (Bravo et al., 1996) citado por (Chiang, Salazar y Núñez, 2007)	Condiciones físicas y/o materiales	Los elementos materiales con los que se desenvuelve el trabajador	Condiciones físicas y/o materiales: 1, 2, 3, 4, 5	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Se consideró la escala diseñada por Sonia Palma Carrillo (1999) para medir los niveles de Satisfacción Laboral. La escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad. Se consideró toda la estructura.
			Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo		
		Beneficios laborales y/o remunerativas	Complacencia en relación con el incentivo económico	Beneficios laborales y/o remunerativas: 6, 7, 8, 9	
			Pago por la labor que realiza		
		Políticas administrativas	Aceptación frente a lineamiento o normas institucionales	Políticas administrativas: 10, 11, 12, 13, 14	
			Aceptación frente a las políticas institucionales		
		Relaciones sociales	La interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas	Relaciones sociales: 15, 16, 17, 18	
			Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo		
		Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su auto-realización	Desarrollo personal: 19, 20, 21, 22, 23, 24	

			Confort por los resultados que logra en el trabajo	
		Desempeño de tareas	La valoración con lo que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora	Desempeño de tareas: 25, 26, 27, 28, 29, 30
			La motivación que adquiere el trabajador en sus labores cotidianas	
		Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	Relación con la autoridad: 31, 32, 33, 34, 35, 36
			Apreciación valorativa que realiza el trabajador respecto a sus actividades cotidianas	