

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de
emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes
2024.

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Br. Arcaya Astudillo, Leslye Yasmin

Tumbes - Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de
emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes
2024.

Informe tesis aprobado en forma y estilo por:

Mg. Néstor Victor Linares Terán (presidente)

Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid (secretario)

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez (vocal)

Tumbes-Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Los suscritos expresamos que el informe de tesis es original en su forma y contenido:

Br. Leslye Yasmin Arcaya Astudillo

Autor:

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez

Asesor:

Mg. Milagros López García

Co – Asesora:

Tumbes-Perú

2024

iii



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 06 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 19 horas 30 minutos, en la modalidad virtual, a través de la plataforma: Zoom cuyo link es: <https://us06web.zoom.us/j/83696113183?pwd=3aaCRZldH8jTEKIWIcFqXRnUavlmHY.1>, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0578– 2023/ UNTUMBES – FCS, Mg. Néstor Victor Linares Terán (Presidente), Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid (secretario) y Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Vocal), reconociendo en la misma resolución, además, al Mg. JOSE MIGUEL SILVA RODRIGUEZ como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA, TUMBES 2024”**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la:

Br: ARCAYA ASTUDILLO, LESLYE YASMIN

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **ARCAYA ASTUDILLO, LESLYE YASMIN, aprobada**, con calificativo: MUY BUENO.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **Licenciada en Enfermería**, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20:00 horas 10 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 06 de mayo del 2024.

Mg. Néstor Victor Linares Terán
DNI N° 09444278
ORCID N° 0000-0002-2211-9817
(Presidente)

Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
(Secretario)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

por Leslye Yasmin Arcaya Astudillo



Fecha de entrega: 08-may-2024 09:05p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2374718124

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_LESLYE._PARA_TURNITIN.docx (1.3M)

Total de palabras: 8763

Total de caracteres: 50407

Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	rafaelcedenoc.com Fuente de Internet	1%
6	revistas.um.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	revistas.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	web.esenfc.pt Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. P. ...', located in the right-center area of the page.

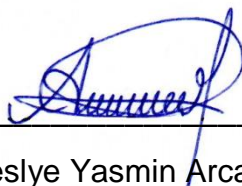
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Leslye Yasmin Arcaya Astudillo** identificada con **DNI N°75020137**, Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, amparada a la ley N°27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación titulado **“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024”**, es de mi autoría. En donde se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes 5 de abril del 2023



Br. Enf. Leslye Yasmin Arcaya Astudillo

Autor

CERTIFICACIÓN DE ASESORA

Yo, **Mg. José Silva Rodríguez**, docente adscrito a la escuela profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICO:

Que el actual proyecto de investigación titulado “**Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024**” Presentado por la bachiller en enfermería Leslye Yasmin Arcaya Astudillo, es guiado y aconsejado por mí. Por tal motivo, firmó este proyecto de investigación otorgado a la presentación que será revisado y aprobado por un jurado.

Tumbes, 05 de abril del 2024.



Mg. José Silva Rodríguez

DNI: 4247683

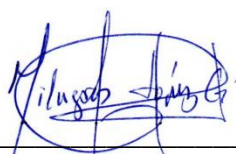
CERTIFICACIÓN DE CO-ASESORIA

El suscrito, **Mg. Milagros López García**, docente asociado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud.

CERTIFICO:

El proyecto de tesis titulado “**Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024**”. Presentado por la bachiller Leslye Yasmin Arcaya Astudillo, aspirante al Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Es guiado por mi persona; en vista de ello autorizo su exhibición y solicitud de registro a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, con fines de exploración y aceptación respectiva.

Tumbes, 05 de abril del 2024.



Mg. Milagros López García
DNI: 00217491

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres, Yony Arcaya y Yasmina Astudillo, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a seguir adelante en mi carrera profesional para llegar a mi meta.

A mi abuelita Isabel por siempre darme palabras de aliento y mostrarme el amor infinito de nuestro padre celestial

Leslye Yasmin, Arcaya Astudillo

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mg. José Silva Rodríguez y Co-asesora Mg. Milagros López García, gracias a sus instrucciones, entrega y tiempo brindado para la realización de este trabajo de investigación.

A mis docentes de mi casa de estudio, gracias por sus enseñanzas, valores y conocimientos impartidos en el transcurso de mi vida profesional.

A los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia del hospital “José Alfredo Mendoza Olavarría”. Gracias por brindarme unos minutos de su tiempo en su jornada laboral para la realización de este trabajo de investigación.

Leslye Yasmin, Arcaya Astudillo

ÍNDICE

RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
II.ESTADO DEL ARTE	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teórico-científicas.	26
2.3. Definición de términos básicos.....	29
III.MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Tipo De Investigación.....	30
3.2. Diseño De Investigación	30
3.3. Población Y Muestra.....	30
3.4.Técnicas e Instrumento De Recolección De Datos.....	31
3.5. Validación Y Confiabilidad Del Instrumento	31
3.6. Plan De Procesamiento Y Análisis De Datos.....	32
3.7. Consideraciones Éticas	32
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. Resultados.....	33
4.2. Discusión.....	37
V.CONCLUSIONES	40
VI.RECOMENDACIONES.....	41
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
VIII.ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Satisfacción laboral de enfermería en los servicios de emergencia	33
Tabla 2	Dimensión trabajo del profesional de enfermería en los servicios de emergencia	34
Tabla 3	Dimensión incentivo del profesional de enfermería en los servicios de emergencia	35
Tabla 4	Dimensión interacción del profesional en los servicios de emergencia	36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Cuestionario de satisfacción laboral	47
Anexo N° 2	Consentimiento informado	49
Anexo N° 3	Matriz de consistencia	50
Anexo N° 4	Validez	51
Anexo N° 5	Confiabilidad	52
Anexo N° 6	Operacionalización de variable	53

RESUMEN

El objetivo general fue: Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024. Estudio de enfoque cuantitativo, prospectiva, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue de 48 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario El análisis estadístico se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva. Resultados: El 50% de los profesionales de enfermería indican que la satisfacción laboral es buena; el 43,8% que es regular y el 6,3% que es mala. Concluyendo que la mitad de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes tienen una satisfacción bueno en un menor porcentaje la satisfacción es regular y en un mínimo porcentaje es buena.

Palabras claves: Satisfacción laboral, profesional de enfermería, servicios de emergencia.

ABSTRACT

The general objective was: To determine the job satisfaction of nursing professionals in the emergency services of the José Alfredo Mendoza Olavarría Hospital, Tumbes 2024. The study had a quantitative, prospective, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 48 nursing professionals working in the emergency department. The technique used was a survey and the instrument was a questionnaire. The statistical analysis was carried out using descriptive statistics. Results: 50% of the nurses indicated that their job satisfaction was good, 43.8% that it was fair and 6.3% that it was bad. In conclusion, half of the nursing professionals working in the emergency department of the José Alfredo Mendoza Olavarría Hospital, Tumbes, have a good job satisfaction, a smaller percentage have a fair job satisfaction and a small percentage have a good job satisfaction.

Key words: Job satisfaction, nursing professional, emergency services.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es la respuesta afectiva o cuánto un profesional disfruta emocionalmente realizar su trabajo. Evaluar la satisfacción de los profesionales de enfermería, es crucial porque son trabajadores de primera línea que tienen una amplia interacción con los pacientes, y a menudo son testigos del dolor y la mortalidad de los pacientes. (1), (2)

Las organizaciones sanitarias deben dar prioridad a la satisfacción laboral de las enfermeras, ya que constituyen la mayor fuerza de trabajo profesional de los sistemas sanitarios. Mejorar la satisfacción laboral es importante para abordar los problemas asociados al cumplimiento y mantenimiento de los estándares de calidad, garantizar la satisfacción de los pacientes y retener al personal. (3)

La satisfacción laboral de las enfermeras está relacionada con varios factores, como el entorno laboral, la capacitación estructural, el compromiso organizativo, el compromiso profesional, el estrés laboral, la satisfacción del paciente, la proporción paciente-enfermedad, el capital social, la práctica basada en la evidencia y el origen étnico. (4)

La falta de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud a nivel nacional está relacionada con enfermedades mentales o psicológicas que pueden repercutir en la calidad de los servicios, la satisfacción de los pacientes y la eficacia general del sistema sanitario. (5)

La presente investigación busca identificar la satisfacción del profesional de enfermería; ya que en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría de Tumbes (JAMO) en el 2023; se observó que a menudo los servicios de emergencia se encuentran saturados, debido a la alta demanda laboral; lo que resulta en una sobrecarga de múltiples funciones y tareas asignadas para el profesional de enfermería. Esta acumulación de trabajo, agotamiento físico y mental, no abordado oportunamente genera una insatisfacción entre los colaboradores. Y esto se refleja en la atención que brindan, ya que no cumplen con los estándares de calidad en la atención.

La satisfacción laboral, es un fenómeno polifacético en el que influyen varios elementos causales relacionados con el entorno laboral, la supervisión y la gestión. Es la reacción favorable de los profesionales a las circunstancias laborales que cumplen sus requisitos, basada en su evaluación de la valía o equidad de su encuentro profesional. (6)

Las enfermeras son esenciales en los sistemas sanitarios y representan más del 60% del personal sanitario. Las enfermeras tienen un papel innegable en la salud mundial, y mejorar su calidad de vida mediante la inversión es ventajoso para la sociedad. Mejorar el entorno de trabajo y la calidad de vida de las enfermeras repercute positivamente en su bienestar, su rendimiento y la eficiencia general del sistema sanitario. (7)

En un estudio desarrollado en Turquía el 2021; se halló que el 53,5% de las enfermeras tenía problemas para adaptarse con el trabajo. Y el 50,9% tenía intención de abandonar la institución por la insatisfacción laboral. La elevada carga de trabajo, el escaso contacto con los pacientes, las familias y los compañeros de equipo, o la insuficiencia de competencias y conocimientos pueden provocar insatisfacción laboral. (8)

En Irán, el 2019, el 66% de los profesionales de la salud con un alto grado de desgaste profesional tenían una baja satisfacción laboral. La falta de compromiso con la organización, la precisión insuficiente en el desempeño de las responsabilidades y la falta de cooperación y participación son algunos de los mayores problemas de los sistemas sanitarios que crean una brecha entre los recursos humanos y las organizaciones. (9)

En Brasil, el 2018, el 43% de los profesionales de enfermería tenían una satisfacción laboral excelente, y las instituciones sanitarias priorizan la planificación de los recursos humanos y la evaluación de la seguridad del paciente, por lo que se debe fomentar y desarrollar un entorno organizativo positivo. (10)

El sistema nacional de salud en Perú tiene fallas y falta de planificación del trabajo, lo que hace que los profesionales experimenten insatisfacción laboral, burnout, agotamiento físico, falta de oportunidades de capacitación, depresión y problemas personales y familiares a pesar de sus mejores esfuerzos por equilibrar trabajo y vida. (11)

Es fundamental priorizar todas las estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores; con el fin de impulsar una mejor atención de calidad. Las estrategias incluyen mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la relación entre jefe y trabajador; además de comunicar eficazmente la misión y visión de la organización a los trabajadores. (12)

Durante el 2021 en el Hospital de Barranca se observó que la mayoría de los profesionales de enfermería tienen una satisfacción buena (58%); regular (25%); muy buena (12%) y la mala (4%). La percepción que se tiene de la institución afecta a la interacción. La satisfacción con el entorno laboral está influida por la percepción de la institución dentro de una organización. (13)

Por otro lado, en Huancavelica el 2021; se estimó que los profesionales de enfermería tenían una satisfacción laboral media (56%); en un nivel alto (40%) y en un nivel bajo (4%). A lo que se añade que, para lograr una buena satisfacción, debe existir un equilibrio de relación entre el empleador y el trabajador; que permita un buen desarrollo personal basado en óptimas condiciones de trabajo y/o materiales. (14)

Para mejorar la satisfacción de los profesionales de la salud es esencial poner en marcha iniciativas que fomenten un buen ambiente de trabajo. En el Hospital de Arequipa en el 2020, se observó que el 81,8% de los participantes utilizó el afrontamiento activo del estrés, mientras que el 18,2% empleó una combinación de afrontamiento activo y pasivo del estrés. (15)

En base a lo explicado anteriormente, se propuso la siguiente interrogante: ¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024?

El objetivo general fue: Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024; y los objetivos específicos fueron: Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión trabajo, identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión incentivo, e identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión interacción.

La justificación social del estudio se basó en que al identificarse oportunamente la satisfacción del profesional de enfermería, se podrá implementar acciones en beneficio de este grupo laboral y esto se verá reflejado en la calidad de atención que brindan al público.

La justificación teórica del estudio se orientó, en que los resultados obtenidos formaran parte de la evidencia existente sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería; además la realidad observada permitirá generar un debate comparativo con los diversos estudios que se hayan desarrollado en el servicio de emergencia.

Tiene justificación práctica, debido a que la investigación beneficiará tanto al profesional de enfermería del servicio de emergencia como al usuario externo, mejorando la calidad de atención en salud y efectividad en los procesos asistenciales.

La utilidad metodológica, se orientó en que el estudio servirá de modelo para futuros estudios, que realicen el análisis y evaluación de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el área de emergencia.

La viabilidad del estudio se relacionó con la disposición de tiempo necesario por parte de la investigadora para desarrollar la investigación, desde el inicio hasta el final del proceso de estudio. Es factible, porque se contó de recursos bibliográficos, económicos y apoyo de la jefatura de enfermería del hospital JAMO, para desarrollar la investigación.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Bautista en México el 2023, propuso “Determinar la satisfacción del profesional de enfermería en un Hospital de segundo nivel”. Estudio descriptivo, transversal, donde participaron 92 enfermeras. El 84 % de las enfermeras está satisfecho con su ocupación, el 14% está insatisfecho y sólo el 1% está un poco satisfecho. Las categorías que obtuvieron las mayores valoraciones de satisfacción laboral fueron la presión laboral (M= 3,6), la interacción interpersonal con los superiores (M= 3,6) y la satisfacción laboral (M= 3,5). Concluyendo que las enfermeras están satisfechas con su trabajo, pero es crucial investigar qué elementos influyen en su actividad profesional. (16)

Pirino el 2023 en Brasil, “Evaluó la satisfacción laboral de profesionales de enfermería actuantes en atención y gestión durante la pandemia de Covid-19.” Investigación de corte transversal. La muestra fue de 334 enfermeras. El 26,9% sede los profesionales de enfermería indico sentirse satisfecho; el 0,8% se mostró insatisfecho; y el 72% indico ambivalencia en sus respuestas. Concluyendo que las enfermeras se mostraron ambivalentes sobre la satisfacción laboral a lo largo de la epidemia. (17)

Hernández en Cuba, el 2022, planteó “Evaluar la satisfacción del profesional de enfermería con una intervención de cuidados como vía para la gestión del conocimiento”. Investigación descriptiva transversal; donde participaron 44 enfermeras. El 86% tuvo una satisfacción buena; el 9% estaba insatisfecho y el 2% no respondió. Concluyendo que se aprecia una satisfacción alta en los profesionales de enfermería en cuanto a la gestión del conocimiento. (18)

Javanmardnejad en Irán el 2021, “Examinó la relación entre la felicidad y la calidad de vida y la satisfacción laboral entre el personal de

enfermería”. Estudio descriptivo, realizado en 270 profesionales de enfermería que laboraban en emergencia. La edad media de los participantes era de $30,1 \pm 6,26$ años. Las puntuaciones medias de satisfacción laboral ($45,5 \pm 13,57$) que corresponde a niveles moderados de cualidades. En la regresión por mínimos cuadrados ordinarios (MCO), la felicidad estaba relacionada con la situación económica y la satisfacción con el cierre ($R^2: 0,38$). Concluyendo que la satisfacción estaba vinculada a su situación económica y al cierre de su puesto de trabajo. (19)

Siebenhüner en Suiza el 2020, “Examino las asociaciones entre los factores estresantes del trabajo temporal y la satisfacción con el trabajo, la vida y la salud entre los profesionales”; estudio descriptivo, transversal, con una muestra de 1232 profesionales de la salud. El estrés general era el predictor más fuerte de la satisfacción en un dominio específico ($\beta = -0,17$ a $-0,34$), a veces solo superado por los recursos como el clima laboral o la creencia en el control interno. concluyendo que la satisfacción y el bienestar de los profesionales de la salud se ven fuertemente afectados por factores estresantes en el trabajo. (20)

2.1.2. Nacionales

Chávez el 2023, en Lima-Perú; planteó “Determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia.” Investigación descriptiva, transversal, correlacional. La muestra integró 70 profesionales de enfermería. El 42,8% señaló sentir una satisfacción media. Y en cuanto a las dimensiones: condiciones físicas (81%), políticas administrativas (72%) señalaron insatisfacción; mientras que en las dimensiones beneficios sociales (87%), relaciones sociales (47%), desarrollo personal (65%), desarrollo de tareas (72%) fueron medianamente satisfechos. Concluyendo que las acciones dentro de una organización deben estar dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo para brindar una atención de calidad. (21)

Zelada el 2022; en Tacna-Perú; “Determino la relación entre la satisfacción laboral y la capacidad de resiliencia del profesional de enfermería del área Covid-19 de un hospital público”. Estudio descriptivo, transversal. De una muestra de 68 enfermeras. El 59% menciona sentirse satisfecho; el 41% parcialmente satisfecho. En cuanto a las dimensiones el 86% sentirse satisfecho al desarrollar sus funciones; el 45% indicaba que la satisfacción es buena en cuanto a la interacción con el jefe inmediato; el 45% indico que las oportunidad de progreso era buena; el 72% menciona sentirse satisfecho con la remuneración e incentivos; el 72% señalo sentirse satisfecho con la interrelación con compañeros; el 50% se sentía satisfecho con el ambiente de trabajo; el 67% tenía una satisfacción buena en cuanto a la seguridad ocupacional; el 4% indico tener un bienestar personal y el 45% refirió sentirse satisfecho en cuanto a la infraestructura. Concluyendo que la mitad de los trabajadores manifestó sentirse satisfecha en el lugar de trabajo. (22)

Fernández el 2021 en La Libertad-Perú, propuso “Identificar la satisfacción laboral en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia Hospital III-E La Libertad, EsSalud”. Investigación descriptiva, transversal. Participaron alrededor de 80 enfermeras. El 57% indico sentirse regularmente satisfechos; el 32% experimento una satisfacción buena y el 10% tienen una satisfacción baja. Concluyendo que se debe mejorar las condiciones de trabajo para mejorar la satisfacción laboral de las enfermeras. (23)

Oblitas en Chiclayo el 2020, “Determino la satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias”. Investigación descriptiva, transversal. Donde participaron 42 enfermeras. La población estaba compuesta mayoritariamente por mujeres (92,9%), con edades comprendidas entre los 20 y los 35 años, casadas (42,9%), con un máster (21,4%) y especializadas en gestión de emergencias y catástrofes (92,9%). En cuanto a la satisfacción laboral, el 66,7% estaban algo satisfechos, el 28,6% muy satisfechos y el 4,8% restante insatisfechos. Concluyendo que el lugar de trabajo de las enfermeras, no les

proporciona las condiciones adecuadas es por lo que experimentan una baja satisfacción. (24)

Cieza en Lima el 2019, planteó “Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador”. Estudio descriptivo, transversal. Participaron 35 profesionales de enfermería. Cada una de las siguientes dimensiones mostró una satisfacción media: condiciones materiales o físicas (85%); beneficios laborales (71%), políticas administrativas 62%; relaciones sociales (68%); desarrollo personal (54%); desempeño de tareas (57%); e interrelación con la autoridad (82%). Concluyendo que la satisfacción laboral del personal de enfermería es media en todas las dimensiones. (25)

2.1.3 Antecedentes Locales

Vasquez en Tumbes el 2022; “Determino la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos”. Investigación descriptiva, transversal. Participaron 94 profesionales de salud. En los resultados el 56,3% indico una insatisfacción laboral. De acuerdo con las dimensiones, el 42% estuvo insatisfecho en la significación de la tarea; el 81,9% indico una satisfacción regular por las condiciones de trabajo; el 86,1% indico satisfacción en cuanto al reconocimiento personal y/o social; el 41% indico encontrarse satisfecho por los beneficios económicos. Concluyendo que la mayoría de los profesionales de la salud experimentan insatisfacción laboral. (26)

2.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS.

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su labor, en a la actualidad no existe consenso respecto a la definición de satisfacción laboral, a pesar de estar relacionada a múltiples variables intrínsecas como eficiencia, desempeño laboral y comportamiento organizacional. (27)

La satisfacción en el trabajo indica los sentimientos y emociones de un empleado hacia su trabajo, proporcionando información sobre varios factores relacionados con la eficacia de la organización, la dedicación organizativa y el rendimiento en el trabajo. El desempeño del profesional de enfermería se basa en la prestación de cuidados humanos y en la gestión de la organización para promover el bienestar colectivo. (28)

A nivel nacional, el Ministerio de Salud tiene el reto de incluir enormes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización. Estos desafíos, ameritan además nuevos roles y funciones que los trabajadores en salud deben desplegar; es decir, precisar los conocimientos, actitudes y prácticas que debe poseer un trabajador de salud para lograr los resultados esperados de su quehacer diario. (29)

Con respecto al ámbito sanitario, en nuestra sociedad se evidencia una constante evolución de los conocimientos científicos, los medios técnicos, el propio sistema sanitario, una modificación de los patrones epidemiológicos, así como una evolución de la pirámide de población y las necesidades que demandan los ciudadanos del Sistema Nacional de Salud. Todo ello, converge en la aparición de un nuevo y complejo modelo de cuidados, que ha de dar una respuesta eficaz y segura a las necesidades de los pacientes. (30)

El Ministerio de Salud del Perú considera las siguientes dimensiones para el estudio de la satisfacción laboral de los profesionales de salud desde el primer nivel de atención hasta el tercer nivel de atención en salud. (31)

El trabajo: Es la suma de todos los esfuerzos humanos, remunerados o no, para crear los productos y servicios que impulsan una economía, satisfacen las demandas de una sociedad y sostienen a sus miembros. (32)

El Ministerio de Salud del Perú señala que las evaluaciones del puesto de trabajo incluyen el grado de responsabilidad del individuo, la amplitud de sus conocimientos y capacidades, la importancia del trabajo que realiza y la calidad de los comentarios y sugerencias de supervisores y compañeros. Además, el

sentimiento de pertenencia del trabajador a la institución, los mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización y la capacidad de tomar decisiones tanto a nivel individual como de grupo son componentes del entorno laboral. (31)

Dentro de los indicadores tenemos al

- Trabajo actual definido como el tiempo que se realiza una actividad que puede ser alrededor de las 8 horas diarias. (32)
- Trabajo en general es un empleo atípico. Recientemente, el empleo a tiempo parcial ha aumentado su importancia y se ha diversificado en categorías como "trabajo a tiempo parcial sustancial" (21-34hrs semanales), "trabajo a tiempo parcial de corta duración" (< 20 hrs) y "trabajo a tiempo parcial marginal" (<15 hrs). (32)
- El ambiente de trabajo incluye todo, desde las herramientas utilizadas para realizar una tarea hasta las personas con las que el trabajador interactúa a lo largo de su jornada. Las condiciones del lugar de trabajo incluyen todos los elementos que repercuten en el funcionamiento cotidiano de una empresa, ya sea una oficina, una fábrica, etc. (33)

Los incentivos: Son toda condición que hace a un individuo portarse en forma determinada. Los incentivos son todos aquellos medios o instrumentos, que sirven para motivar a una persona a un grupo para realizar una actividad. (34)

En la satisfacción de los profesionales de enfermería influyen principalmente las prestaciones, la compensación económica, la carga de trabajo, el reconocimiento, los incentivos institucionales, la autonomía y el respeto de los colegas. La satisfacción profesional influye en el deseo de permanecer en una carrera y en una organización, y se observa en la calidad y la seguridad de los cuidados de enfermería. (35)

El Ministerio de Salud, indica que las oportunidades de progreso situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo, las remuneraciones e incentivos pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas. Los indicadores de los incentivos son los siguientes: oportunidades de progreso y remuneraciones e incentivos. (31)

La interacción: Incluye la comunicación entre el trabajador y el supervisor. Este contacto debe respetar las condiciones del contrato de trabajo y los derechos de los trabajadores. (36)

Lograr que las relaciones interpersonales se mantengan dentro de los parámetros de convivencia, es importante para toda organización, pues permitirá que el ambiente laboral sea propicio para la fluidez de ideas, la productividad de la empresa y el cumplimiento de deberes. Uno de los principales requerimientos para una interacción laboral adecuada, es la demarcación de límites de confianza. Al momento de relacionarnos dentro del ambiente de trabajo se debe tomar en cuenta que, a pesar de poder desarrollar empatía entre individuos, es necesario mantener sobre la mesa tonos ideales de respeto y tolerancia, cuidando no solo vocabulario y actitud sino también el lenguaje corporal durante las interacciones. (37)

El Ministerio de Salud del Perú la interacción con los compañeros de trabajo personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área, considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores, la interacción con el jefe inmediato es referida a las interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades. Los indicadores de la interacción van a hacer: la interacción con los compañeros de trabajo y la interacción con el jefe inmediato. (31)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Satisfacción laboral

Es la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su labor, en la actualidad no existe consenso respecto a la definición de satisfacción laboral, a pesar de estar relacionada a múltiples variables intrínsecas como eficiencia, desempeño laboral y comportamiento organizacional. (16)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De enfoque cuantitativo, porque se empleó datos numéricos y análisis estadísticos para la obtención de los resultados. Descriptivo, porque se describió las características de la población y variable; fue prospectivo porque la información a recopilar se realizó en tiempo futuro. (38)

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es no experimental, porque se observó la población su estado natural; sin modificar ni transgredir y de corte transversal; porque los datos se tomaron en un solo momento del tiempo. (38) El esquema del estudio fue:



Donde:

M= Profesionales de enfermería.

O= Satisfacción laboral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Conformado por los 48 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia del Hospital Jose Alfredo Mendoza Olavarria; según reporte de recursos humanos.

Muestra: Se trabajó con toda la población; por tanto, se trató de una muestra censal; considerada así porque en la investigación se tomaron en cuenta todas las unidades de análisis.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia, ya que la muestra se seleccionó de acuerdo con el alcance de la investigadora y la disponibilidad de los participantes. (38)

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión

- Profesional de enfermería de ambos sexos.
- Profesional de enfermería que desean participar del estudio y firman el consentimiento informado.

- Profesional de enfermería que se encuentra laborando en el área asistencial.

Criterios de exclusión

- Profesional de enfermería que se encuentre de licencia por motivos personales o vacaciones.
- Profesional de enfermería que labore en el área administrativa.
- Profesional de enfermería que laboran en el área de hospitalización.
- Internos de enfermería y/o estudiantes que se encuentren realizando sus prácticas.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de estudio fue la encuesta. Es aquel instrumento que permitió la recolección de datos de una manera directa; donde los profesionales de enfermería describieron su opinión acerca de la satisfacción laboral. (38)

Se empleó el cuestionario; el cual fue tomado de referencia del Ministerio de Salud del Perú y adaptado por la investigadora; el instrumento guardó coherencia en las premisas y se encontró organizado bajo las dimensiones de la satisfacción laboral.

El cuestionario constó de 22 ítems, conformado por tres dimensiones: Trabajo (11 ítems), Incentivo (4 ítems) y, Interacción (7 ítems) las respuestas se dieron en relación con una escala de Likert, con 5 opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo con la opinión (0), pocas veces de acuerdo con la opinión (1), indiferente a la opinión (2), mayormente de acuerdo con la opinión (3) y totalmente de acuerdo con la opinión (4). (Anexo N°1).

Las puntuaciones de la satisfacción laboral se valoraron de la siguiente manera:

- Satisfacción laboral buena: 60 – 88 puntos
- Satisfacción laboral regular: 30 – 59 puntos.
- Satisfacción laboral mala: 0 – 29 puntos.

3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validación: Se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, los cuales son expertos conocedores en el tema; estuvieron conformados por 4 profesionales de enfermería que ostentaron el grado de magister en gestión en los servicios de

la salud. Luego de obtener la información se aplicó la prueba de concordancia no paramétrica Tau – b de Kendall. (Anexo N°4)

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto a 10 profesionales de enfermería del Hospital ESSALUD de Tumbes, obteniéndose esta información se procedió a realizar el coeficiente de alfa de Cronbach. (Anexo N°5)

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de recabar la información en el cuestionario; se procedió a confeccionar una base de datos empleando el software SPSS versión 27.00.

Se empleó la estadística descriptiva; mediante la obtención de proporciones y porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Los resultados se presentaron en tablas unidimensionales. (39)

3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Desde el planteamiento hasta la finalización del proyecto de investigación se tuvo en cuenta los 4 principios éticos. En la beneficencia, se protegió la intimidad de las enfermeras durante todo el estudio, las encuestas se rellenaron de forma anónima, no se produjo ningún perjuicio por el uso de los instrumentos y los resultados obtenidos se presentaron al servicio de la jefatura de enfermería. La no-Maleficencia, el estudio no produjo ningún tipo de daño a las enfermeras. En la autonomía, el profesional de enfermería fue libre de participar, antes de participar firmó el consentimiento informado y en la justicia, a cada enfermera se les brindó el mismo trato durante la aplicación de los instrumentos. (40) (Anexo N°2)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 1: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Satisfacción laboral del profesional de enfermería	N°	%
Buena	24	50
Regular	21	43,8
Mala	3	6,3
TOTAL	48	100

Fuente: Cuestionario.

El 50% de los profesionales de enfermería indican que la satisfacción laboral es buena; el 43,8% que es regular y el 6,3% que es mala.

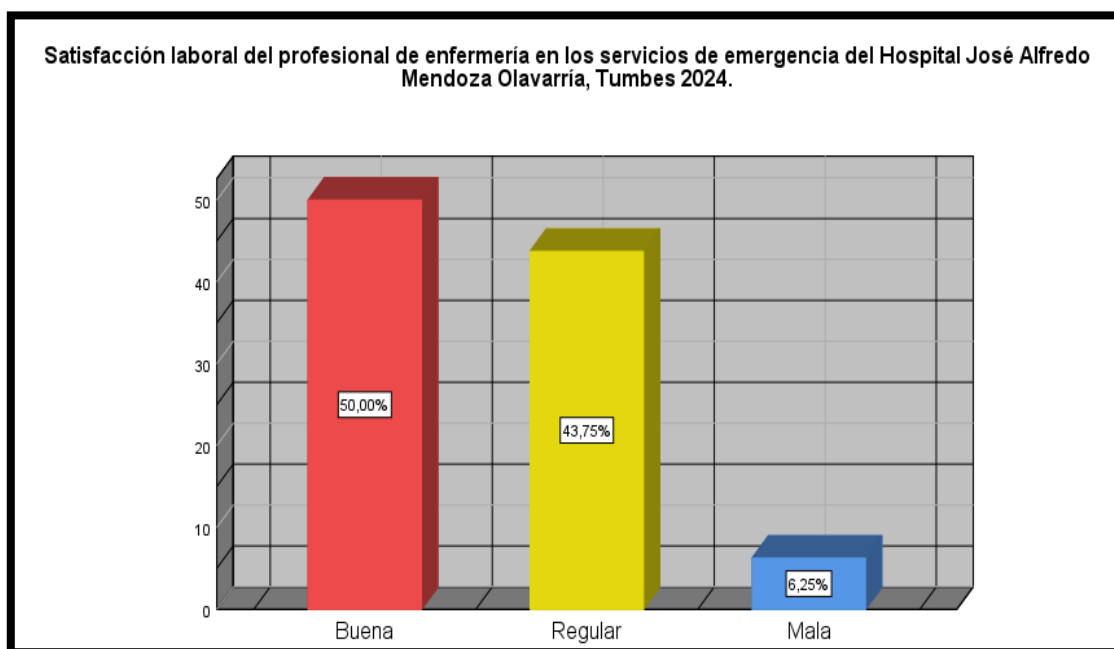


Tabla 2: Dimensión trabajo del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Trabajo	N°	%
Buena	18	37,5
Regular	27	56,3
Mala	3	6,3
TOTAL	48	100

Fuente: Cuestionario.

El 56,3% de los profesionales de enfermería indican que la dimensión trabajo de la satisfacción laboral es regular; el 37,5% refiere que es buena y el 6,3% que es mala.

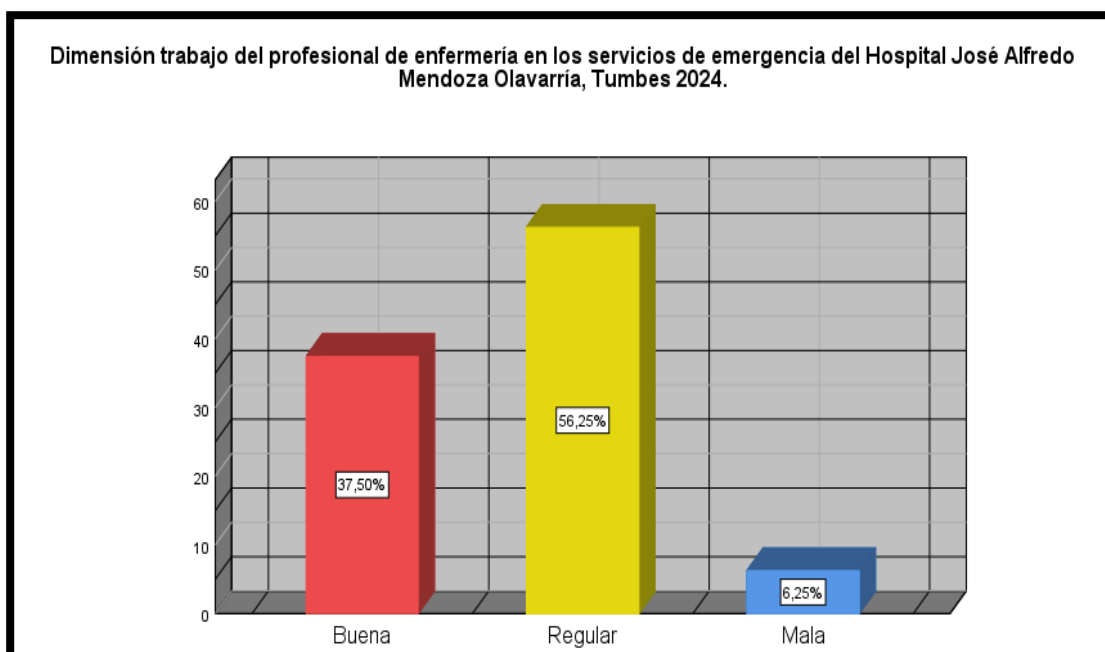


Tabla 3: Dimensión incentivo del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Incentivo	N°	%
Buena	15	31,3
Regular	30	62,5
Mala	3	6,3
TOTAL	48	100

Fuente: Cuestionario.

El 62,5% de los profesionales de enfermería indican que la dimensión incentivo de la satisfacción laboral es regular; el 31,3%% refiere que es buena y el 6,3% que es mala.

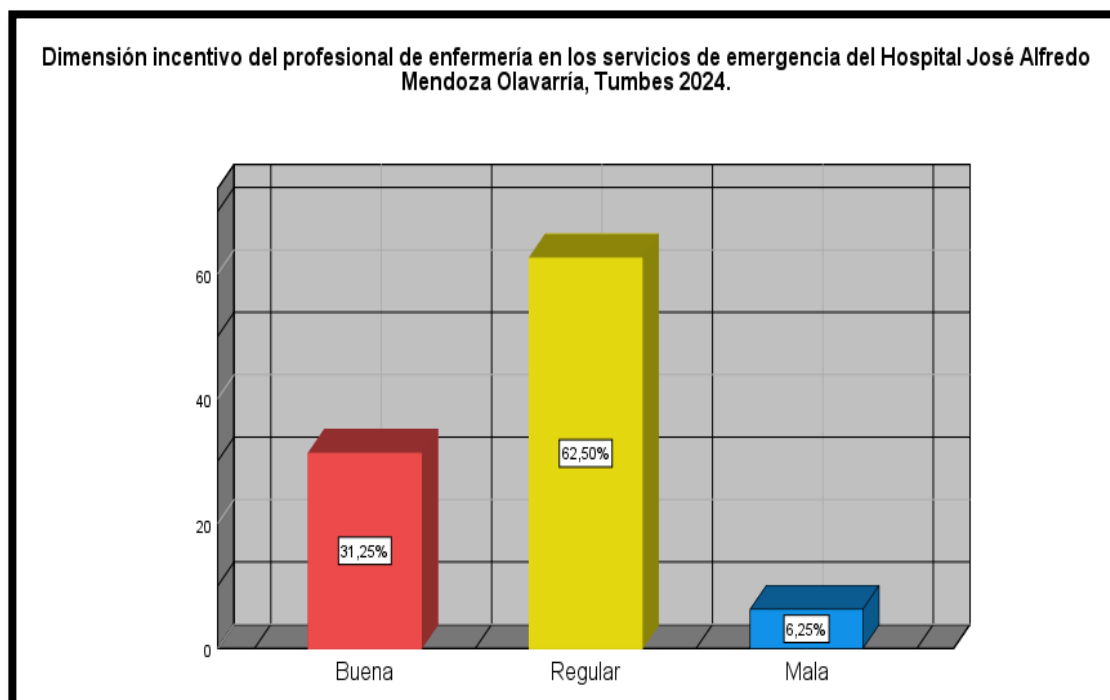
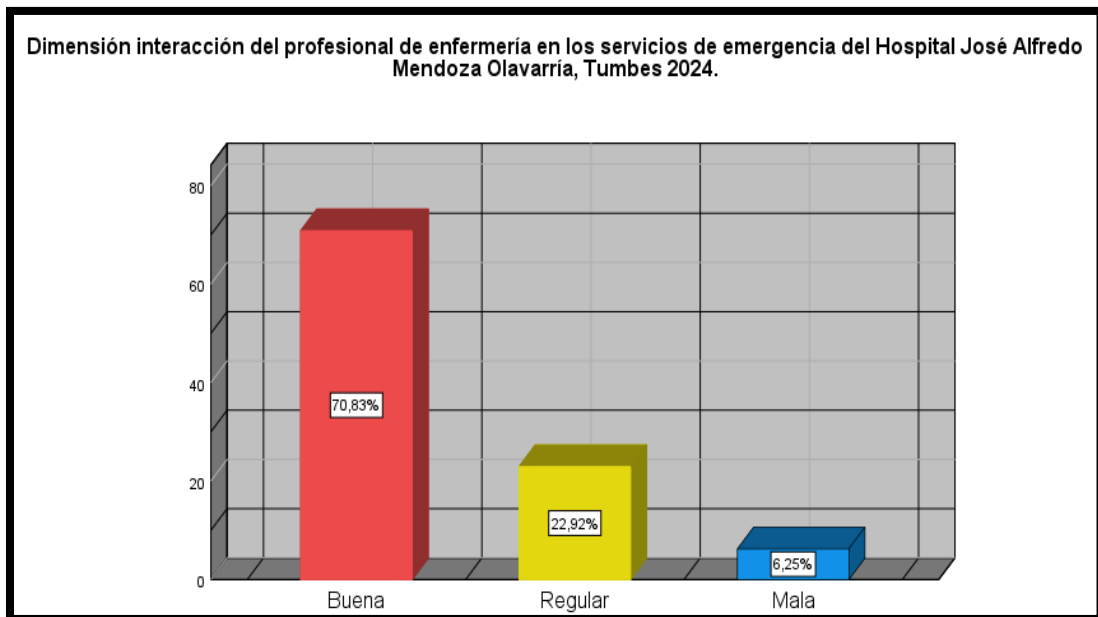


Tabla 4: Dimensión interacción del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Interacción	N°	%
Buena	34	70,8
Regular	11	22,9
Mala	3	6,3
TOTAL	48	100

Fuente: Cuestionario.

El 70,8% de los profesionales de enfermería indican que la dimensión interacción de la satisfacción laboral es buena; el 22,9% refiere que es regular y el 6,3% que es mala.



4.2. Discusión

En la investigación los hallazgos indican que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia fue regular (50%). Y en cuanto a la dimensión trabajo de la satisfacción laboral del profesional de enfermería fue regular (56,3%); la dimensión incentivo fue regular (62,5%) y la dimensión interacción fue buena (70,8%)

Cotejando los resultados con el estudio de Bautista en México el 2023; se evidenció diferencias donde la mayoría tuvo una satisfacción laboral buena y solo el 14% refería una insatisfacción. (16) También en Brasil el 2023, Pirino encontrado resultados opuestos al estudio donde el 26,9% de las enfermeras indicó sentirse satisfecho. (17) Mientras que en Cuba se observó un resultado llamativo y mucho superior al estudio donde el 86% de las enfermeras indicó sentirse satisfecha y solo el 9% refería insatisfacción. (18)

A nivel nacional se observa una realidad diferente, en un estudio efectuado por Chávez en Lima el 2023 indicó que la satisfacción del profesional de enfermería fue regular en un 42,8% (21) Por otro lado en un estudio desarrollado en Tacna por Zelada reportó resultado parecidos con diferente porcentaje donde el 2022 reportó que solo el 41% indicó sentirse satisfecho con el trabajo que realizaba. (22) Además Fernández el 2021 en la Libertad indicó sentirse satisfecho en un 57%. (23) Mientras Cieza en Lima el 2019 encontró que la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería era media en cuanto a las siguientes dimensiones condiciones materiales o físicas (85%); beneficios laborales (71%), políticas administrativas 62%; relaciones sociales (68%); desarrollo personal (54%); desempeño de tareas (57%); e interrelación con la autoridad (82%). (25)

A nivel local una investigación efectuada en Tumbes por Vasquez el 2022 una realidad muy preocupante donde más del 56,3% de los profesionales de enfermería indicaban insatisfacción laboral, además en cuanto a sus dimensiones de estudio el 42% estuvo insatisfecho en las tareas que se les encomendaba y solo el 41% indicó encontrarse satisfecho por los beneficios económicos. (26)

Actualmente se observa que todos los profesionales de enfermería no tienen una satisfacción laboral buena esto debido a que mayormente experimentan una carga laboral alta; esto se basa a que existe una gran demanda de pacientes que requieren una atención en salud debido a las enfermedades que presentan diabetes mellitus, hipertensión arterial y dengue.

Los servicios de enfermería a nivel nacional se encuentran hacinados; no cuentan con los recursos adecuados para que el profesional de enfermería brinde el adecuado cuidado; esto debido a una distribución inadecuada de los recursos por parte del estado. Cabe resaltar que el Hospital Regional de Tumbes no es indiferente a la realidad ya que al ser un Hospital referencial recibe los pacientes referidos de toda la provincia; y el servicio de emergencia experimenta un colapso de recursos humanos ya que existe un gran hacinamiento que requiere una atención inmediata ya que pone en peligro no solo la integridad de los pacientes sino del personal que labora no solo afectándose su salud emocional, sino también la salud física al estar expuestos mayormente a diversos agentes patógenos.

Además de estar expuestos a toda la precariedad que los servicios de emergencia brindan los profesionales de enfermería continúan brindando atención a la población; ya sea esto por la necesidad económica o por vocación y muestra de ello son los resultados donde la mitad de los profesionales indican que la satisfacción laboral es buena.

Dentro de las limitaciones del estudio se encontró que mayormente los profesionales de enfermería se encontraban ocupados o estaban en cambio de turno cuando se solicitaba que nos apoyen con el llenado del cuestionario; muchas veces nos indicaban que les dejemos el cuestionario y que regresáramos para que nos entreguen; cuando volvíamos el instrumento estaba vacío o lo perdían; o indicaban que regresáramos en otra oportunidad. Otra limitación encontrada fue la demora del permiso respectivo para ingresar al nosocomio para aplicar los instrumentos; debido a que la solicitud necesitaba ser verificada por el responsable de investigación y luego tenía que volver a Dirección para la firma respectiva del director.

Además, también se observó que en la búsqueda literaria de los antecedentes no existe estudios actuales realizados en el Hospital de Tumbes que permita comparar las realidades con años anteriores. Finalmente, a nivel nacional no existe un instrumento estandarizado para la evaluación de la satisfacción por lo cual dificulta realizar las diversas comparaciones en cuanto a las dimensiones de la investigación.

Las fortalezas del estudio fueron el apoyo cordial de los profesionales de enfermería cuando disponían de tiempo; y el apoyo de la jefatura de enfermería del Hospital de Tumbes cuando se le hizo conocimiento del estudio.

En conclusión, se observó que la satisfacción del profesional de enfermería en un 50% solo es buena; por tanto, se debe tomar las medidas necesarias por parte de los directivos del Hospital para mejorar el ambiente de trabajo, lo cual mejorará la satisfacción y se mejorará la calidad de atención a la población mejorando la brecha en salud en cuanto a la accesibilidad y por tanto permitirá una disminución de las tasas de morbimortalidad generadas por las diversas patologías.

V. CONCLUSIONES

1. Se encontró que la mitad de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes tienen una satisfacción bueno en un menor porcentaje la satisfacción es regular y en un mínimo porcentaje es mala.
2. En un alto porcentaje los profesionales de enfermería consideran que la dimensión trabajo de la satisfacción laboral es regular; en un menor porcentaje que es buena y en un pequeño grupo refirió que es mala.
3. En la dimensión incentivo de la satisfacción laboral en un mayor porcentaje indicaron que es regular en un menor porcentaje que es buena y en un mínimo mencionaron que es mala.
4. En un alto porcentaje los profesionales de enfermería indicaron que la dimensión interacción de la satisfacción laboral es buena; en un menor grupo es regular y en un mínimo grupo es mala.

VI. RECOMENDACIONES

1. El área de recursos humanos debe realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral, con la finalidad de implementar estrategias de mejora saludable para el adecuado desempeño de los trabajadores.
2. La jefatura de emergencia debe capacitarse frecuentemente sobre brindar las condiciones adecuada de trabajo a sus colaboradores y de esta manera ellos tengan una buena satisfacción.
3. El área de recursos humanos debe hacer seguimiento a los profesionales de enfermería que no tienen una adecuada satisfacción con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y tengan una buena satisfacción y realicen una atención de calidad.
4. La Dirección del nosocomio debe reconocer el mérito de los profesionales de enfermería que se encuentran laborando con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral.
5. Realizar estudios a partir de lo hallado en la investigación para identificar los factores que intervienen en la satisfacción laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Eriksson E, Jordal M, Hjelm K, Engström M. Job satisfaction and wellbeing among migrant care workers in nursing homes: An integrative review. *Nurs Open*. 2023;10(6):3486-3505. <http://doi:10.1002/nop2.1611>
2. Lavoie M, Gélinas C, Aubé T, et al. Influence of caring for COVID-19 patients on nurse's turnover, work satisfaction and quality of care. *J Nurs Manag*. 2022;30(1):33-43. <http://doi:10.1111/jonm.13462>
3. Specchia ML, Cozzolino MR, Carini E, et al. Leadership Styles and Nurses' Job Satisfaction. Results of a Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(4):1552. <http://doi:10.3390/ijerph18041552>
4. Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *Int J Nurs Stud*. 2019;94:21-31. <http://doi:10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
5. Zafra H, Tenorio J, Bazalar J. Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Rev Cubana Salud Pública*. 2020; 46(2): e1414. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000200012&lng=es.
6. Liu Y, Aunguroch Y, Yunibhand J. Job satisfaction in nursing: a concept analysis study. *Int Nurs Rev*. 2018;63(1):84-91. <http://doi:10.1111/inr.12215>
7. Soto A, Giménez MDC, Prado V. Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(21):7998. <http://doi:10.3390/ijerph17217998>
8. Ulupinar S, Aydogan Y. New graduate nurses' satisfaction, adaptation and intention to leave in their first year: A descriptive study. *J Nurs Manag*. 2021;29(6):1830-1840. <http://doi:10.1111/jonm.13296>
9. Seyyedmoharrami, I., Dehaghi, B., Abbaspour, S., Zandi, A., Tatari, M., Teimori, G., Torbati, A. The relationship between organizational climate, organizational commitment and job burnout: a case study among employees of the University of

- Medical Sciences. The Open Health Journal, 2019, 12(1): 94 - 100.
<https://DOI:10.2174/1874944501912010094>.
10. Dorigan, GH and Guirardello, EB (2018). Effect of nurses' practice environment on work outcomes and safety climate. *Revista latino-americana de Enfermagem*, 26, e3056. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2633.3056>
 11. Dueñas, I. (2018) Clima y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas – Chota. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 1(1), 42- 48. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <http://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/68>
 12. Abu Dalal HJ, Ramoo V, Chong MC, Danaee M, Aljeesh YI. The impact of organisational communication satisfaction on health care professionals' work engagement. *J Nurs Manag.* 2022;30(1):214-225. <http://doi:10.1111/jonm.13476>
 13. Fabian M. Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital de Barranca, 2021. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66407>
 14. Ayala L. Satisfacción laboral del profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Provincial Acobamba. [Tesis de segunda especialidad]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2021. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10979>
 15. Choque, M. Relación del afrontamiento del estrés y clima organizacional en el personal del servicio de obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza durante pandemia por coronavirus. [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2020. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10220>
 16. Holguin, Y. & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
 17. Lira CM. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud.* 2022; 4(4):206-2016. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483>

18. Rojas, S. (2019) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Revista Peruana de Ciencias de la Salud, 1(4),179-84. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28>
19. Rodríguez, A., Gómez, P. y De Dios, R. (2017) Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Revista electrónica trimestral de enfermería, 47, 369 – 387. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>
20. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Lima: MINSA; 2002. Fecha de acceso 20 de febrero del 2024. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06 - Encuesta Usuario Interno.pdf>
21. ¿Qué es el trabajo? [base de datos en línea]. Suiza: Organización Internacional del Trabajo [OIT]; 2021. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.html
22. Ambiente trabajo. [base de datos en línea]. E.E.U.U: Wolters Kluwer; 2020. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAA AAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDsyNjtbLUouLM_DxblwMDS0MDIwUQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgslqTUAAAA=WKE
23. Urrego, P. Incentivos al talento humano en salud. Colombia: Ministerio de Salud de Colombia; 2016. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>
24. Farman A, Kousar R, Hussain M, Waqas A, Gillani SA. Impact of job satisfaction on quality of care among nurses in the government hospital of Lahore, Pakistan. Saudi Arabia J Med Pharm Sci 2018; 3: 511–519. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <http://scholarsmepub.com/wp-content/uploads/2017/07/SJMPS-36A511-519.pdf>

25. López N, Cañete MA, Gil AI, Gil M, Antoñanzas T. The Quality of the Supervisor-Nurse Relationship and Its Influence on Nurses' Job Satisfaction. *Healthcare (Basel)*. 2021;9(10):1388. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101388>
26. López N, González D, Antoñanzas T, Gascón A. The Correlation between Leader-Member Exchange and Organisational Commitment among Spanish Registered Nurses: The Moderating Role of Sex and Hospital Size. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(3):721. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030721>
27. Bautista A, López J, Reyes M, Silva M y Rodriguez R. Work satisfaction in the nursing staff of a second level hospital. *HorizEnferm*. 2023; 34(2): 176-189. http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.190-202
28. Pirino MVB, Nascimento CL Sobrinho, Dini AP. Professional satisfaction in nursing during the COVID-19 pandemic. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2023;31:e3894. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6364.3894>
29. Hernández R, Ávila M, Espinosa A, Hernández A, Lemus E. Satisfacción del profesional de enfermería con una intervención de cuidados como vía para la gestión del conocimiento. *Rev. cuba. enferm*. 2022;38(2). Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5091>
30. Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi, M. et al. Happiness, quality of work life and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health Outcomes and Quality of Life*. 2021; 19, 112. <https://doi.org/10.1186/s12955-021-01755-3>
31. Siebenhüner, K., Battegay, E., & Hämmig. Temporal work stressors and satisfaction with work, life and health among health professionals in Switzerland. *Swiss medical weekly*. 2020; 150: w20175. <https://doi.org/10.4414/smw.2020.20175>.
32. Chávez L, Placencia D, Muñoz M, Quintana M, Olortegui A. Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Rev. Fac. Med. Hum*. 2023; 23(2): 101-109. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v23i2.5646>.
33. Zelada J. Satisfacción laboral y capacidad de resiliencia del profesional de enfermería del área COVID-19 de un hospital público. *Investigación e Innovación*. 2022; 2(3): 76-87 <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1618>

34. Fernández K. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia. Hospital III-E, La Libertad. Essalud. [Tesis de maestría]. La Libertad: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73272>
35. Oblitas SM. Work climate and satisfaction of emergency nurses in a public hospital in Chiclayo, Perú. Rev Exp Med. 2020;6(1). Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381>
36. Cieza M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador, Lima. [Tesis de segunda especialidad]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza %20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza_%20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Vasquez W. Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86728/Vasquez CW M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86728/Vasquez_CW_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. Hernández, R. Metodología de la investigación 7^a ed. México: MC GRAW HILL; 2018. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
39. Mendenhall, W., Beaver, R. Introducción a la probabilidad y estadística 13^a ed. México: Cengage Learning Editores; 2010. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: <https://www.fcfm.buap.mx/jzacarias/cursos/estad2/libros/book5e2.pdf>
40. Koepsell, D., Ruiz, M. Ética de la Investigación, Integridad Científica. Comisión Nacional de Bioética. México: Ministerio de Salud de México; 2015. Fecha de acceso 12 de febrero del 2024. Disponible en: https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf

VIII. ANEXOS

Anexo N°1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

I. PRESENTACIÓN

Estimado Licenciado de enfermería, le hago conocer que me encuentro realizando una investigación sobre **Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024**, la misma que será **confidencial**, para lo cual se solicita la veracidad de la información que usted proporcione, además se mantendrá el anonimato.

II. DATOS INFORMATIVOS

Sexo: M F Edad:

EMERGENCIA: CIRUGIA MEDICINA PEDIATRIA TRIAJE
TRAUMA SHOCK

TIPO DE CONTRATO: NOMBRADO TEMPORAL

AÑOS DE SERVICIO:

III. INSTRUCCIONES

“A continuación, usted tiene una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase marcar con un aspa (X) o cruz (+) cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.”

“En donde: (5) Totalmente de acuerdo con la opinión. (4) Mayormente de acuerdo con la opinión. (3) Indiferente a la opinión. (2) Pocas veces de acuerdo con la opinión (1) Totalmente en desacuerdo con la opinión.”

ítem	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo						
1	Los objetivos y obligaciones de mi trabajo están claros, así que sé lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
2	El servicio está bien organizado.	1	2	3	4	5
3	Mi empleo me permite utilizar y mejorar mis capacidades.	1	2	3	4	5
4	Obtengo información rápida y precisa sobre el rendimiento y los resultados.	1	2	3	4	5
5	Puedo adaptarme a las condiciones de mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La institución me proporciona las competencias y los recursos que necesito para tener éxito.	1	2	3	4	5

7	En general, me gusta mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Entiendo las políticas y reglamentos de personal de la institución.	1	2	3	4	5
9	Creo que se trata decentemente a los trabajadores independientemente de su rango.	1	2	3	4	5
10	La institución permite expresar honestamente los pensamientos a todos los niveles sin repercusiones.	1	2	3	4	5
11	El nombre y la reputación del MINSA me complacen.	1	2	3	4	5
Incentivo						
12	Recibo formación suficiente para mejorar mis capacidades de asistencia para una atención integral.	1	2	3	4	5
13	Tengo formación suficiente para crecer.	1	2	3	4	5
14	Mi salario es justo por mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	La institución da prioridad a las necesidades del personal.	1	2	3	4	5
Interacción						
16	Suelo recibir elogios de jefes y superiores.	1	2	3	4	5
17	Los directivos abordan los problemas de forma creativa y buscan la innovación y el progreso.	1	2	3	4	5
18	Los directivos y supervisores son técnicamente competentes.	1	2	3	4	5
19	Los trabajadores de las instalaciones ayudan a los directivos y supervisores a tomar decisiones.	1	2	3	4	5
20	Los directivos del centro de trabajo intentan mantener informados a los trabajadores sobre temas que nos importan y sobre el futuro de la institución.	1	2	3	4	5
21	Los compañeros de trabajo suelen ayudarse mutuamente a terminar los trabajos, aunque les cueste más esfuerzo.	1	2	3	4	5
22	Me gustan los procesos de reclamación de los trabajadores.	1	2	3	4	5

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

Anexo N°2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024”

Nombre del investigador: Arcaya Astudillo, Leslye Yasmin

Teléfono: 950490432

Invitación a participar: Tenga mi cordial saludo y a la vez para invitarlo a participar en el proyecto de investigación **“Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.”**, debido a que es un tema muy estudiado, pero si bien sabemos no hacen mucho es por eso por lo que me intereso investigar el tema de satisfacción laboral y ver cuáles son sus conceptos y así mismo evaluar la satisfacción en este hospital.

Objetivos: Esta investigación tiene como principal objetivo “Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Procedimiento: Si usted acepta participar se le dará una entrevista en el cual será ANÓNIMA, constará de 22 preguntas y un tiempo de duración máximo de 20 minutos.

Gracias por su valiosa participación

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	Variable	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes 2024. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión trabajo. • Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión incentivo. • Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia en la dimensión interacción. 	<p>Satisfacción laboral.</p>	<p>Tipo de investigación De enfoque cuantitativo, prospectiva.</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población/ Muestra Conformada por 40 profesionales de enfermería Muestra de tipo censal.</p> <p>Técnica/instrumento Encuesta/cuestionario</p>

ANEXO N° 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS
SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA
OLAVARRÍA, TUMBES 2024.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

LEYENDA

A: Adecuado

I: Inadecuado

PUNTUACIÓN

1

0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítems	Ítems	Ítems	Ítems	Ítems	Ítems	Ítems	Ítems	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
I	1	1	1	1	1	0	1	1	07
II	1	1	1	1	1	0	1	1	07
III	1	1	1	1	1	0	1	1	07
IV	1	1	1	1	1	0	1	1	07
TOTAL	4	4	4	4	4	0	4	4	07

Estos datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 27.00,

haciendo uso de la prueba de concordancia de Kendall, obteniéndose los siguientes resultados:

Rangos

	Rango promedio
VAR00001	4,00
VAR00002	4,00
VAR00003	4,00
VAR00004	4,00
VAR00005	4,00
VAR00006	4,00
VAR00007	4,00
VAR00008	4,00

Estadísticos de contraste

N	4
W de Kendall (a)	.615
Chi-cuadrado	17,231
g.l	7
Valor p	.016

(a) Coeficiente de concordancia de Kendall

Como el valor de p es menor al 0,05 nos confirma la validez del cuestionario sometido a validación.

ANEXO N° 5
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
Satisfacción laboral del profesional de enfermería en los
servicios de emergencia del Hospital José Alfredo
Mendoza Olavarría, Tumbes 2024.

Evaluación en el software SPSS v 27.00

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Coeficiente de confiabilidad alfa de crombach:

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad alfa de crombach.

k: Número de ítems.

V_i : Varianza de cada ítem.

V_t : Varianza total.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Alfa de Crombach	N de elementos
0,83	22

La confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad cuando el resultado de su análisis da un valor mayor de 0.50. Por lo tanto, el valor obtenido fue de 0.83; que indica que el instrumento es altamente confiable.

Anexo 6. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su labor. (16)	Se evaluará la satisfacción laboral a través del instrumento del MINSA que consta de 22 ítems.	Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo actual • Trabajo en general • Ambiente de trabajo 	Nominal	1 al 11
			Incentivo	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de progreso. • Remuneraciones e incentivos. 	Nominal	12 al 15
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelación con los compañeros de trabajo. • Interacción con el jefe inmediato 	Nominal	16 al 22