



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los
servicios de salud**

Presentado por:

Salustriana Marlene Berrocal Flores

Aida Raquel Berrocal Flores

Tesis desarrollada para optar el Título de
Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Eduardo Oreste Pino Anchante

Código Orcid N° 0000-0002-6951-200

Chincha, Ica, 2021

Asesor y miembros de jurado

Asesor

Mg. Eduardo Oreste Pino Anchante

Miembros del jurado

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

PRESIDENTE

Mg. Margarita Doris Zaira Sacsi

SECRETARIA

Mg. Juan Carlos Ruiz Ocampo

MIEMBRO

Dedicatoria

A Dios porque él es quien ha forjado nuestro camino y nos ha guiado por el sendero correcto dándonos el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta.

A nuestros Padres, ya que siempre han sido nuestros pilares fundamentales para seguir adelante en nuestra formación académica, nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores y principios, además porque nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la perseverancia para culminar con este trabajo importante en mi vida profesional.

Agradezco al Hospital de Apoyo Puquio por permitirme realizar la investigación en su institución y darme las facilidades necesarias para desarrollar este trabajo.

A la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, por acogernos los años de formación profesional, a nuestras maestras por compartirnos sus conocimientos, orientándonos y convirtiéndonos en distinguidas profesionales.

A nuestro asesor Mg. Eduardo Oreste Pino Anchante, por su paciencia, por brindarnos siempre palabras de aliento y motivarnos a seguir adelante y nunca rendirnos en este proceso de elaboración de nuestra tesis.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquío, 2020.

Presentando una metodología de tipo básica, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población muestral estuvo conformada por 40 enfermeros; como técnica se utilizó la encuesta.

Los resultados evidenciaron que el 50% de la población tiene un adecuado desempeño laboral, de igual manera el 53% indica tener un a satisfacción laboral alta; de igual manera en la dimensión compromiso de trabajo el 50% manifiesta un nivel alto de satisfacción, en la dimensión condiciones favorables el 45% indica tener un nivel alto y el la dimensión sistemas de recompensa de trabajos el 48% manifiesta un nivel medio. De igual forma e la dimensión de desempeño laboral eficacia, eficiencia y efectividad se aprecia resultados óptimos.

Finalmente se concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Apoyo Puquío, 2020.

Palabras claves: satisfacción laboral, desempeño laboral, emergencia, enfermería.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between the level of satisfaction and job performance in the nursing staff of the emergency service of the Puquio support hospital, 2020.

Presenting a basic type methodology, being its non-experimental, descriptive correlational design. The sample population consisted of 40 nurses; the survey was used as a technique.

The results showed that 50% of the population has an adequate job performance, in the same way 53% indicate having a high job satisfaction; Similarly, in the work commitment dimension, 50% show a high level of satisfaction, in the favorable conditions dimension, 45% indicate having a high level, and in the work reward systems dimension, 48% show a medium level. In the same way, and the dimension of work performance, efficiency, efficiency and effectiveness, optimal results are appreciated.

Finally, it is concluded that there is a direct and significant relationship between job satisfaction and performance in nurses in the emergency service of the Apoyo Puquio hospital, 2020.

Keywords: job satisfaction, job performance, emergency, nursing.

Índice general

Asesor y miembros de jurado	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen	5
Abstract.....	6
Índice general.....	7
Índice de tablas	9
Índice de figuras.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1. Descripción del problema	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	14
2.4. Justificación e Importancia	15
2.5. Objetivo general.....	15
2.6. Objetivo específico.....	15
2.7. Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Antecedentes.....	17
3.2. Bases teóricas.....	22
3.3. Marco Conceptual.....	29
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Tipo y nivel de investigación	31
4.2. Diseño de investigación	31
4.3. Población – Muestra	31
4.4. Hipótesis general y específicas	32
4.5. Variables.....	33
4.6. Operacionalización de Variables.....	35
4.7. Recolección de datos	37
V. RESULTADOS	39
5.1. Presentación de Resultados.....	39
5.2. Interpretación de los resultados.....	48

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	51
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	51
6.2. Comparación resultados con marco teórico.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
Conclusiones	60
Recomendaciones.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	69
Anexo 1: Matriz de consistencia	70
Anexo 2: Instru. de recolección de datos y Ficha de Validación Juicio de Expertos.....	72
Anexo 3: Consentimiento informado.....	76
Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de Similitud	77

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Datos sociodemográficos.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 2. Satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 3. Satisfacción laboral – dimensión compromiso de trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4. Satisfacción laboral – dimensión condiciones favorables del trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. Satisfacción laboral – dimensión clima organizacional en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6. Satisfacción laboral – dimensión sistema de recompensa de salarios en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 6. Desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8. Desempeño laboral – Dimensión eficacia en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variables satisfacción laboral y desempeño laboral</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 12. Prueba de normalidad.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 13. Contrastación de hipótesis general.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 1</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 2</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 3.....</i>	<i>56</i>

Índice de figuras

Figura N° 1. Satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.	39
Figura N° 2. <i>Satisfacción laboral – dimensión compromiso de trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	40
Figura N° 3. <i>Satisfacción laboral – dimensión condiciones favorables del trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	41
Figura N° 4. <i>Satisfacción laboral – dimensión clima organizacional en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	42
Figura N° 5. <i>Satisfacción laboral – dimensión sistema de recompensa de salarios en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	43
Figura N° 5. <i>Desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	44
Figura N° 7. <i>Desempeño laboral – Dimensión eficacia en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	45
Figura N° 7. <i>Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	46
Figura N° 9. <i>Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.</i>	47

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se está realizando para optar el título profesional de licenciado (a) en enfermería en la Universidad Autónoma de Ica, la cual está siendo realizado por los estudiantes ...

El motivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020. Pues se ha observado que, en la actualidad debido a la coyuntura, muchos profesionales se ven afectados a nivel psicológico y, por lo tanto, influye mucho en sus actividades laborales, esto debido a la situación preocupante en el cual se desempeñan a diaria.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad se observa que muchos de los profesionales de la salud no se encuentran satisfechos en su centro de laborales debido a muchos factores influyen entre los cuales resaltan la poca preocupación por el personal que está brindando una atención de calidad frente a ciertas enfermedades altamente contagiosas, siendo un punto crucial la entrega de los equipos de protección, asimismo esto se ve afectando su condición de desempeño en sus actividades diarias.

Según la OPS¹ en el año 2019 señala que la carrera profesional de enfermería es el centro laboral en el área de la salud, pues se ha demostrado que su presencia equivale a más del 30% en un establecimiento de salud. Asimismo, se señalan que los enfermeros son el primer contacto con el paciente.

En la ciudad de Monterrey, México, en el año 2019 un estudio demostró que la satisfacción en los enfermeros es de un nivel medio, reflejado por un ausentismo en su centro de labores en un 4,7%. De tal manera, que la percepción del ambiente laboral influye a un mayor ausentismo laboral. Entre los factores que influyen a la satisfacción se encuentra un salario inadecuado, ausencia de reconocimiento al grado académico del profesional y la sobrecarga laboral la cual está muy relacionada con el ausentismo de los enfermeros².

En la ciudad de Babahoyo, Ecuador, un estudio demostró que la insatisfacción en los profesionales de enfermería se produce debido al cambio constante de horarios de laborales. De tal forma que se ve afectado aún más por una sobrecarga laboral para los profesionales de la salud de dicho establecimiento de salud³.

De acuerdo con el Colegio de Enfermeros de Chile, argumentan que la frustración, el miedo y la angustia influyen en el desempeño de las enfermeras debido a la situación de emergencia por el virus denominado COVID-19. El exceso de actividades dentro de los establecimientos de salud está afectando la salud mental de muchas enfermeras que se encuentran en el primer nivel de atención⁴.

En Argentina un estudio señala que las enfermeras se enfrentan día a día, violencia psicológica en sus centros de labores como también en la sociedad pues el temor de sus pacientes de contagiarse del coronavirus, hacen que las enfermeras se enfrenten a estas situaciones afecta su salud mental, por ende, afectando su desempeño laboral⁵.

Un estudio realizado en la ciudad de Lima, demuestra que un 17,2% de las enfermeras encuestadas en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, posee un nivel alto de desempeño laboral, de tal forma que el 55.2% posee un nivel moderado y un 27.6% posee un nivel bajo de desempeño⁶.

Holguin et al.⁷ en su estudio señalan que un 28% poseen un nivel alto satisfacción laboral, y menos del 50% posee un nivel bajo de satisfacción. En este estudio se observó que los porcentajes que señalan que existe niveles altos de satisfacción se debieron al personal que labora más de 3 años en dicho centro de salud, debido a que perciben una estabilidad laboral. Asimismo, se identificó que los menos satisfechos son los técnicos en enfermería.

En la ciudad de Arequipa en el año 2018, se desarrolló un estudio que demostró que el 25% de las enfermeras contratadas presentan cierta disconformidad con respecto a las condiciones físicas y/o materiales en las que se encuentran, así como en la relación con la autoridad. Por otro lado, los resultados señalan que las enfermeras nombradas, el 25% de ellas presentan disconformidad con respecto a sus beneficios laborales⁸.

De acuerdo con Quintana et al.⁹ en el año 2019 desarrollaron su estudio demostrando que las enfermeras de su estudio en un 24,5% posee un desempeño insuficiente. De esta manera el 88,4% refiere que posee presión laboral. Por otro lado, del total de encuestados el 84,3% refiere estar desmotivados.

Se ha observado que los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Puquio, se encuentran insatisfechas en su centro de labores debido al cambio de horarios que se desarrolla, el poco reconocimiento por sus labores, asimismo la falta de buen trato por sus pacientes, asimismo se suma la poca implementación de quipos de protección personal, las cuales son deficientes para su total protección de su salud. Es así, que estos factores posiblemente estén afectando su desempeño en su centro de labores como enfermeras.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?

2.4. Justificación e Importancia

El presente busca determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Puquio. De esta forma se beneficiarán diversas organizaciones.

Se beneficiará el Hospital de Apoyo Puquio, pues conocerá cual es el nivel de satisfacción que poseen sus enfermeras en el servicio de emergencia asimismo se podrá evidenciar si la satisfacción está influyendo en el desempeño laboral en su vida diaria. Desde allí promover nuevas estrategias para mejorar la satisfacción y a la vez aumentar el desempeño dentro de dicho Hospital.

Asimismo, beneficiará a los ciudadanos que se atienden en dicho Hospital, pues al identificar la satisfacción que poseen las enfermeras y a la vez aumentando el desempeño en sus acciones al atender al paciente, podrán tener una atención de calidad, solucionando aún mejor sus requerimientos de salud.

Por otro lado, también se beneficiará a la comunidad científica pues el estudio se está estudiando desde otra perceptiva en un ambiente en el cual los enfermeros se ven muy afectados aún más en tiempos de pandemia, generando nuevos conocimientos de ambas variables de estudio, convirtiéndose en un antecedente para generar en un futuro nuevos conocimientos.

2.5. Objetivo general

Determina la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

2.6. Objetivo específico

Identificar relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Determinar relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Contrastar la relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Internacionales

Troya et al.¹⁰ en su estudio se plantearon desarrollar el siguiente objetivo, valorar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en primer y segundo nivel de atención y los factores asociados en cuatro ciudades del Ecuador en enero del año 2020. Dicho estudio posee una metodología, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal y analítico. Se obtuvo una muestra de 192 enfermeros. El método de recolección de información se efectuó mediante la aplicación de un cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral. De esta manera, se obtienen los siguientes resultados, que del total de encuestados solo el 2,6% posee más de un trabajo, por otro lado, el 86,5% era de sexo femenino, así como el 90,1% refirió trabajar en un establecimiento de salud de nivel II. Concluyen su estudio, señalando que los enfermeros evaluados se encuentran en un nivel de satisfacción adecuada, pero aun así existen ciertos factores que influyen a este resultado como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y con el jefe.

Yukari et al.¹¹ en su investigación se plantean desarrollar como objetivo, evaluar la satisfacción en el trabajo y su relación con las características personales y profesionales del equipo de enfermería. La metodología de estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. Con una muestra de 163 enfermeros que cumplen con los criterios propuestos por los investigadores. El tipo de recolección de información fue una ficha técnica. Demostrando así, los siguientes resultados, el 75,4% de los encuestados eran de sexo femenino, mientras que el 56,1% son casados. Asimismo, el 30,1% son enfermeros y el

69,9% son técnicos en enfermería. Concluye su estudio afirmando que existe ambivalencia entre la satisfacción laboral y las variables de intención de permanecer en el trabajo. Por otro lado, señalan que mientras menor es el tiempo laborando en una institución o unidad mayor será las ganas de permanecer en el trabajo como también mayor será la satisfacción que presenten los enfermeros.

Andrade et al.¹² en su investigación se plantearon como objetivo principal, describir la satisfacción en el trabajo, así como de sus componentes incluidos en el Index of Work Satisfaction (IWS), en el equipo de Enfermería de los servicios de urgencias en una ciudad del interior del estado de São Paulo en Brasil. Emplearon una metodología de estudio, transversal y descriptivo. Su muestra estuvo conformada por 208 profesionales de enfermería. El método de recolección de datos fue mediante el uso de una encuesta. Por lo tanto, concluye su estudio señalando que se ha observado un índice bajo de satisfacción en una ciudad de São Paulo. Como recomendación afirma que se deben mejorar las condiciones laborales de los enfermeros, de tal forma que se profundice el estudio de la variable satisfacción.

3.1.2. Nacionales

Coba, V.B.¹³ en su estudio desarrolla el siguiente objetivo, determinar la relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray-2017. La metodología de estudio que empleó fue de un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Con una muestra de 43 enfermeros. El método de recolección de información fueron dos encuestas una para cada variable de estudio. En el cual los resultados demuestran que, con respecto a la variable desempeño laboral, el 48,8% del total de

encuestados se encuentran en un nivel medio, mientras que el 51,2% en un nivel alto. Por otro lado, con respecto a la variable satisfacción laboral, el 25,6% se encuentra en un nivel medio y el 74,4% en un nivel alto. De acuerdo con la prueba de correlación de Chi cuadrado se obtiene un p-valor de la significancia de 0,001. Concluyen su estudio afirmando que existe una relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en enfermeros que laboran en el servicio de emergencia.

Rodríguez, P.¹⁴ en su estudio establece como objetivo determinar la relación entre nivel de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017. Utilizan una metodología de investigación con un enfoque cuantitativa, transversal, correlacional y no experimental. Poseen una muestra de 30 profesionales de la salud. El método de recolección de información se empleó fueron dos cuestionarios. Los resultados demuestran que, con respecto a la variable desempeño laboral, el 10% se encuentran en un nivel moderado, el 90% posee un nivel alto. Por otra parte, con respecto a la variable satisfacción laboral, el 26,7% posee un nivel bajo, el 66,7% posee un nivel medio y el 6,7% posee un nivel alto. La prueba de correlación entre las variables de estudio se efectuó mediante la prueba de Rho Spearman, teniendo un p-valor de 0,004, demostrando que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Concluyen su estudio señalando que, existe una relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral.

Quito, E.¹⁵ en su estudio desarrolla el siguiente objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017. En su estudio emplea una metodología, de tipo no experimental, transversal y

correlacional. Contó con una muestra de 192 profesionales de la salud. La técnica de recolección de información fue mediante dos encuestas una cada variable. Los resultados arrojan los siguientes porcentajes, siendo el 65,6% manifiestan estar satisfechos y el 34,4% manifiestan estar insatisfechos. Con respecto a la variable desempeño, el 52,6% posee un nivel superior al promedio, es así que el 43,3% posee un nivel superior y el 3,1% posee un nivel promedio. Con respecto a la correlación de Chi Cuadrado, se obtuvo un puntaje de 15,782 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. De esta forma, se concluye afirmando que existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial.

3.1.3. Regionales

Correa, J.D.¹⁶ en su estudio se plantea el siguiente objetivo, determinar los niveles del Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Santa María del Socorro de Ica. En su estudio emplearon una metodología, deductiva, transversal y no experimental. Se contó con una muestra de 20 enfermeras para la realización del estudio. El tipo de recolección de información fueron dos cuestionarios. El método de recolección de información fue mediante la aplicación de dos cuestionarios para cada variable de estudio. Los cuales demostraron mediante los resultados que, del total de encuestadas, el 5% posee una satisfacción laboral optima en su centro de laborales, mientras que el 95% de las enfermeras manifiesta una inconformidad con las actividades que realizan. Es así que concluyen su estudio, afirmando que existe una relación directa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

Huaman, R.E.¹⁷ en su estudio demuestra el siguiente objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y desempeño laboral del Personal de enfermería en la atención del paciente del Hospital Rene Toche Groppo – Chincha Alta 2018. Dicha investigación posee una metodología con un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Se trabajó con una muestra de 77 enfermeras las cuales cumplen con los criterios de la investigación. Los resultados demuestran que con respecto a la variable desempeño laboral, el 33,77% se encuentra en un nivel eficiente, mientras que el 40,26% se encuentra en un nivel regular y el 25,97% se ubica en un nivel deficiente. Llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral, de esta manera se recomienda que las enfermeras que laboran en servicios críticos deben de mantener una capacitación continua, como también una evaluación psicológica.

Echevarría, C.¹⁸ en su investigación emplea el siguiente objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica en el año 2018. Emplean una metodología de estudio, de tipo correlacional y no experimental. Su estudio posee una muestra de 30 enfermeros. El tipo de recolección de información fueron dos cuestionarios. Los resultados que arroja el estudio fue que, con respecto a la variable satisfacción laboral el 16,7% del total de enfermeros evaluados, posee un nivel alto, mientras que el 76,7% posee un nivel moderado, es así que el 6,7% posee un nivel bajo de satisfacción. Por otro lado, la contrastación de la hipótesis lo realizaron mediante la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo resultados favorables para el estudio. De esta manera concluyen si estudio señalando que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica.

3.2. Bases teóricas

Satisfacción laboral

Según diversos autores describen como el sentimiento que percibe el empleado o trabajador dentro de su centro de laborales, también se puede señalar que es la actitud que percibe el individuo ante su ambiente laboral. Asimismo, esta percepción en la mayoría de los casos no es la adecuada para algunas empresas en que laboran debido a que sus empleados manifiestan cierta insatisfacción, pues las condiciones laborales no son las adecuadas, debido a un ambiente conflictivo, entre otros factores que pueden llegar a influenciar estos resultados¹⁹.

La satisfacción en el trabajo, nace desde el punto de vista del trabajador si la empresa en la cual se desempeña laborando, llega a satisfacer sus necesidades prioritarias, cumpliendo con las expectativas con las que inicia su labor y mientras se va desempeñando poco a poco. También se resalta la relación que existe entre los trabajadores y el jefe, ya que esto llega a ser muy perjudicial si no es la más adecuada, para el desarrollo y bienestar de los empleados y de la empresa en sí.

Tipos de satisfacción laboral

La satisfacción con el lugar de trabajo, conlleva primero a que el individuo sienta oportunidades laborales dentro de su empresa, teniendo nuevos aprendizajes, encontrando un desarrollo profesional, como también las actividades diarias que desempeñe no sean tan excesivas, pues este debe ser recompensado con el sueldo que se le brinda¹⁹.

Satisfacción salarial, se manifiesta cuando el individuo percibe un bienestar por el reconocimiento económico por su trabajo realizado, claro está que esto también se puede utilizar para recompensar a ciertos individuos que sobresalen profesionalmente en sus laborales y es una forma de contribuir su desempeño en sus actividades laborales.

Satisfacción con los beneficios laborales, se manifiesta cuando la empresa es formal y brinda a sus empleados un seguro de salud, por sus actividades dentro de dicha empresa, como también las vacaciones por un determinado tiempo de acuerdo a la duración en el trabajo, todos estos beneficios están bajo una ley que protege a cada trabajador para que cuente con estos beneficios dentro de una organización de manera obligatoria.

Satisfacción con el ambiente laboral, es un bienestar que percibe un individuo al estar en un ambiente apropiado para realizar sus actividades diarias, también debe de existir un horario prudente tanto de entrada como de salida la cual se debe respetar de manera mutua, entre los factores que influyen a un buen ambiente laboral, encontramos a la temperatura, la ventilación, el descanso apropiado, las continuar con las actividades laborales, esto genera en los trabajadores gran satisfacción pues sienten que la empresa no solo cuidado su producción o desarrollo sino también a sus empleados.

Satisfacción con los líderes o jefes de la empresa, esto es posible lograr cuando los supervisores o jefes mantienen un ambiente adecuado para los demás individuos, manteniendo el respeto, la ausencia de hostigamiento laboral, por lo tanto, se mantiene un ambiente adecuado, promoviendo la satisfacción en todos los individuos que conforman la empresa u organización.

Satisfacción interpersonal entre los trabajadores, esto llega a ser percibido por los mismos empleados, pues desde la existencia de una competencia laboral sana, sin conflictos, con un respeto mutuo, existiendo en muchos de los casos una amistad entre ellos, valorándose unos a otros por sus actividades que desempeñan dentro de dicha organización. Asimismo, se debe mantener una equidad salarial de acuerdo a las actividades que realizan¹⁰.

Compromiso con el trabajo

Se define como la actitud que presentan los trabajadores dentro de una organización, reflejado en el tiempo que desempeñan, la voluntad al momento de realizar sus actividades y la importancia que tiene dicho empleo para el bienestar de su familia u hogar. Es por ello que, en estos casos, los motivos de ausencia en el trabajo deben ser nulos, pues depende de ello, la superación profesional dentro de la organización.

Así como señala, Salazar, P.M.²⁰ en su estudio señala que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral, demuestran que el nivel de satisfacción es alto en un 70,6% mientras que para el compromiso laboral es alto en un 69,9%, de acuerdo a la realidad de su estudio, estos porcentajes y niveles que se deben a los altos índices de desempleo, pues los empleados tratan de conservar su trabajo manteniendo un ambiente adecuado para su desarrollo profesional.

Condiciones favorables de trabajo

El ambiente laboral influye mucho en el desempeño y la motivación laboral de los trabajadores, pues las actividades en las cuales existen riesgos de salud, se deben de brindar todas las precauciones o medidas preventivas, como el uso del equipo de protección personal, de acuerdo a la actividad que se desempeña, manteniendo la seguridad y comodidad en los trabajadores. Asimismo, se debe de mantener una comunicación cordial y respetuosa entre compañeros de trabajo. De esta manera, se puede aumentar la seguridad y por lo tanto el desempeño en cada uno de los individuos dentro de la empresa.

Por otro lado, un estudio realizado en Iquitos en el año 2018 demuestra que el 33% de los empleados se encuentran insatisfechos, mientras que el 55% se encuentran satisfechos con las actividades que realizan en dicha empresa. Y solo el 12% se encuentran muy satisfechos. Asimismo, con respecto a la motivación laboral, el 25% se encuentran desmotivados con las actividades

que realizan en dicha empresa, mientras que el 46% de los encuestados presentan un nivel alto y un 21% se encuentra en un nivel medio de motivación laboral²¹.

Así como, Atencia et al.²² señala que la satisfacción está relacionada con las condiciones laborales, pues está demostrado que afecta en la productividad y las necesidades de los individuos. Se ve proyectado en el ausentismo de los empleados, como también en la percepción de la justicia dentro de la empresa.

Clima organizacional

Se define como el ambiente dentro de una empresa involucrando la relación entre trabajadores y jefe, así como los materiales proporcionados para desarrollar las actividades.

Un estudio realizado en Huancayo, en el año 2019 señala que el 58% de los encuestados señalan que dicha organización les presenta ciertos beneficios para desarrollarse de manera profesional aumenta si oportunidades, es por ello, que determina que existe un clima organizacional bueno, por otro lado, el 39% refiere que existe un nivel regular, es decir que la institución no les permite superarse a nivel profesional, como también a actualizar o recibir capacitaciones para mejorar su nivel profesional, limitándolos a quedar con conocimientos desactualizados. Asimismo, el 3% señala que dicha organización les permite confraternizar con los demás compañeros de trabajo a fin de establecer un ambiente cómodo o ágil²³.

Otro estudio realizado en la ciudad de Lima, determina que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de tal forma que demuestra que del total de encuestados el 38,53% manifiestan tener un clima adecuado, por otro lado, un 33,94% manifiesta trabajar bajo presión laboral. Es por ello, que recomienda investigar sobre el estado físico y mental de sus trabajadores, disminuyen de los factores causantes de estrés²⁴.

Sistema de recompensas y salarios

Es la retribución monetaria indispensable para continuar con las actividades de los trabajadores pues de ello, depende su nivel de productividad e identificación con la empresa. A fin de mejorar el crecimiento y desarrollo empresarial, en beneficio de mejores atenciones o trabajos de calidad.

Desempeño laboral

Según diversos autores la definen como la actitud que tienen los individuos dentro de una empresa, durante el cumplimiento de sus actividades diarias²⁵.

De acuerdo con los estudios realizados se busca determinar el nivel de desempeño que poseen las personas, y de acuerdo a los resultados se busca mejorar el desempeño en cada uno de los trabajadores con el único propósito de mejorar a la empresa. Buscando la comodidad de todos, eliminando o disminuyendo los factores causantes de que el desempeño laboral se vea disminuido o tenga ciertos problemas.

Asimismo, se puede definir como el conjunto de conductas que poseen ciertos individuos dentro de una organización en la cual se identifican con la empresa brindando un trabajo de calidad, a fin de mejorar la empresa como tal, buscando un mejor desarrollo y, por ende, la superación profesional. Claro está que esto va a depender del nivel de conocimientos del cual disponga la persona al momento de realizar alguna actividad y que tanta experiencia posea, en la mayoría de los casos se cumplen con todos estos requerimientos que resultan encontrarse con un ambiente totalmente desagradable en el cual no existe un respeto, no se cuentan con los materiales para desarrollar sus actividades comunes entre otras. Lo cual va a afectando a la persona en su vida diaria a nivel laboral, esto llega a generar otros problemas de salud, empeorando así la calidad de su trabajo, es por ello, que en los diversos estudios se busca disminuir los factores causantes de

que el nivel de desempeño se vea afectado o disminuido, buscando un mejor desarrollo para la organización⁹.

Como en el presente estudio, se busca evaluar el desempeño que poseen las enfermeras en sus prestaciones de salud, es medido desde la calidad en la atención, la actitud que poseen al momento de establecer una comunicación con sus pacientes, el trato interpersonal adecuado para todos de manera equitativa. Así como al momento de realizar un procedimiento es medible de acuerdo a la mejoría que presenta el paciente y como percibe el ambiente en el cual se encuentra recuperando.

También se puede afirmar que son las competencias que ha logrado adquirir el trabajador, mediante capacitaciones, adquiriendo nuevas estrategias, conocimientos, así como las experiencias que posee de otros empleos a fin de sobresalir a nivel empresarial u organizacional. Desde el ámbito de la enfermería, se debe mantener una actualización de nuevos métodos de procedimientos invasivos y no invasivos, nuevas medidas de atención, pues la capacitación constante hace que la recuperación de la salud sea mejor, mediante los nuevos conocimientos o estudios realizados. Asimismo, se resalta mucho la experiencia que posee un profesional de la salud, pues a mayor experiencia mayor será el conocimiento para actuar ante una emergencia y satisfacer la necesidad de salud de los individuos que acuden dicho establecimiento.

El desempeño laboral, también involucra la calidad de su trabajo que demuestre el empleado dentro de la empresa, así como el tiempo que le conlleva realizarlo. Cuando se busca determinar el grado de desempeño se evalúa a la empresa de forma total, en una sola, generalizando los resultados de las diferentes áreas. Para poder determinar si el desempeño es el adecuado o no. Esta evaluación sirve como una retroalimentación de los factores que se

deben trabajar mejor para aumentar o mejorar el desempeño de todos los integrantes que laboran día a día¹⁴.

Dentro de esta evaluación se consideran los siguientes:

- La competencia personal sirve para mantener un profesional altamente capacitado o que le gusta actualizarse y aprender nuevos conocimientos.
- La competencia tecnológica, se hace notar cuando el trabajador se muestra seguro y capacitado en manejar nuevas tecnologías de manera eficiente.
- Otra evaluación también es la capacidad de adaptación que posee una persona para relacionarse y establecer un ambiente confortable con sus compañeros con el objetivo de mantener una productividad sin conflictos.

La efectividad de una empresa en desarrollarse va a depender en muchos de los casos en el tipo de profesionales que posee, como el tipo de organización con el cual ha desarrollado o está empleando en la empresa. Como, por ejemplo, cual es el propósito por el cual fue creada dicha empresa y que es lo que pretende llegar. Entre palabras se hace referencia a la misión y visión de una organización es el vital, para el desarrollo, pues todos los trabajadores deben unirse con un solo objetivo el cual es la visión que posee dicha empresa.

Funciones de enfermería en su desempeño profesional

Función administrativa: Una de las características que desempeñan los enfermeros es la función administrativa, desde el área de jefatura, como en la clasificación de las historias clínicas de un hospital o establecimiento de salud. Así como verificar la calidad de vida profesional de todos los enfermeros velando por los intereses de un enfermero, como también protegiendo la salud de cada uno, buscando un sueldo optimo, mejorando las horas de trabajo entre otros. También se ejerce, la orden de salida de cada

paciente, así como generar los seguros gratuitos por el Ministerio de Salud (SIS).

Función asistencial: Es la función más conocida y ejercida por los enfermeros, la cual es brindar cuidados al paciente, realizando promoción de la salud, la administración de ciertos medicamentos o el apoyo al paciente durante su atención, en todas las etapas de vida del ser humano.

Función docente: Se realiza en los casos, cuando el enfermero capacita a los nuevos profesionales de la salud, ya sean en institutos o universidades, a través de los conocimientos y prácticas, desde la experiencia del enfermero. En muchos de los casos, el profesional de enfermería ejerce su función asistencial y a la vez de docencia.

Función de investigador: En este ámbito, los enfermeros se desempeñan realizando investigaciones acerca de un tema en particular y como afecta a los enfermeros, así como los diferentes procedimientos y su impacto en la sociedad. Otras investigaciones también se realizan a medida que surgen nuevas enfermedades o los índices de ciertas enfermedades se ven elevadas.

3.3. Marco Conceptual

Desempeño: Se define como el acto o rendimiento de un individuo dentro de una organización, ya sea de manera física o cognitiva, la cual es observada como un aporte a la organización o empresa, cumpliendo con las obligaciones que les encomienda o es parte de su trabajo diario²⁵.

Nivel: Su uso es considerado cuando se busca determinar el tipo de rango que posee una persona, objeto o variable de estudio, en el cual se definen los rangos de acuerdo a diversos criterios ya establecidos o creados²⁶.

Satisfacción: Es la condición de sentirse satisfecho por realizar una acción dentro de su centro de trabajo, de tal manera que es voluntaria generando esta sensación²⁷.

Enfermería: Son profesionales del ámbito de la salud, dedicados al cuidado del paciente en todas las etapas de vida, mediante diversos procedimientos invasivos y no invasivos, tienen por objetivo preservar la salud de sus pacientes, ante todo²⁸.

Hospital: Se define como un establecimiento que presta sus servicios asistenciales de salud hacia una determinada población, mediante la atención con profesionales capacitados en solucionar sus problemas de salud de manera eficiente. Este servicio de salud se brindará durante los 365 días de cada año y las 24 horas del día, de tal manera que sean solucionados las necesidades de los individuos que se van a atender en dicho establecimiento de salud²⁹.

Salario o sueldo: Se define como la compensación económica que recibe un individuo al realizar una acción o un trabajo, lo cual demande de su tiempo y su habilidad intelectual. Esto se realiza con el objetivo de mejorar y mantener la calidad de trabajo que brinda un individuo dentro de una empresa u organización³⁰.

Insatisfacción: Se define como el impacto negativo que percibe un individuo al momento de realizar sus actividades en una empresa. Lo cual no cumple con las expectativas que una persona se había creado en un principio³⁰.

Competencia laboral: Se define como la habilidad o destreza de una empresa al momento de estar en competencia con otra persona, demostrando su capacidad al momento de realizar alguna actividad³¹.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque cuantitativo: Según Hernández et al.³² lo define como la forma de medir a las variables de estudio de manera numérica, de tal forma que se utilizan instrumentos que miden a las variables de forma ordinal u otras. Para lo cual, en el presente estudio, se utilizarán los cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

Tipo correlacional: Los estudios de tipo correlacional, buscan identificar una relación entre dos o más variables. En el presente estudio, se busca hallar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral³³.

4.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental y de corte transversal: En este tipo de estudios se miden a las variables sin alterar sus comportamientos o características, es decir se evalúan en su ambiente natural y cómo se comportan con los individuos a los cuales se están estudiando. De esta forma se emplearán dos cuestionarios y se aplicarán una sola vez, para recolectar la información en la población de estudio³⁴.

4.3. Población – Muestra

La población de estudio está conformada por 40 enfermeras, las cuales se desempeñan laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Puquio durante el año 2020.

Muestra

La muestra es censal para el estudio, pues va a estar constituida por toda la población de estudio debido a que se ha utilizado un tipo de muestreo no probabilístico, es decir se utilizaran los criterios de investigador, por lo tanto, no se aplicará ninguna fórmula estadística al respecto para determina la cantidad de la muestra.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Enfermeras que estén laborando en el servicio de emergencia.
- Enfermeras que laboren en el Hospital de Apoyo Puquio.
- Enfermeras que laboren durante el año 2020 en dicho Hospital
- Enfermeras que deseen participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Enfermeras que no estén laborando en el servicio de emergencia.
- Enfermeras que no laboren en el Hospital de Apoyo Puquio.
- Enfermeras que no laboren durante el año 2020 en dicho Hospital.
- Enfermeras que no deseen participar del estudio.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Ho: Existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Ho: No existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Ho: No existe una relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Ho: No existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

4.5. Variables

VX: Nivel de satisfacción

Es el rango mediante el cual se evalúa las actitudes de una persona hacia su empleo. Es la forma mediante el cual expresa el sentimiento por su empleo y los factores que pueden modificar al mismo³⁵.

Dimensión 1: Compromiso con el trabajo

Dimensión 2: Condiciones favorables de trabajo

Dimensión 3: Clima organizacional

Dimensión 4: Sistema de recompensas y salarios

VY: Desempeño laboral

Es el comportamiento de la persona frente a sus actividades diarias, el cual es evaluado mediante la competitividad entre otros compañeros de trabajo, buscando un desarrollo profesional y un crecimiento para la empresa u organización¹⁷.

Dimensión 1: Eficacia

Dimensión 2: Efectividad

Dimensión 3: Eficiencia

4.6. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020.								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CUANTITATIVA DISCRETA	Es el rango mediante el cual se evalúa las actitudes de una persona hacia su empleo. Es la forma mediante la cual expresa el sentimiento por su empleo y los factores que pueden modificar al mismo ¹⁹ .	Son un conjunto de actitudes que demuestra la persona acerca si se siente feliz, cómoda o tranquila en su trabajo, la cual es medida de acuerdo a las respuestas que señala el individuo, puede estar expresado en alto, medio o bajo.	Compromiso con el trabajo	Importancia de la tarea Responsabilidad Satisfacción Realización personal Compromiso laboral	1,2,3,4,5,6,7	Alto Medio Bajo	A= 17-21 M= 12-16 B= 7-11
				Condiciones favorables de trabajo	Contar con un ambiente confortable, que permita cumplir con los horarios.	8,9,10,11,12,13,14	Alto Medio Bajo	A= 17-21 M= 12-16 B= 7-11
				Clima organizacional	Contar con un trabajo justo, Reciprocidad con la institución. Valoración de esfuerzos. Contar con el reconocimiento laboral	15,16,17,18,19,20,21,22	Alto Medio Bajo	A= 20-24 M= 14-19 B= 8-13
				Sistema de recompensas y salarios	El sueldo aceptable en relación a la labor que se realiza	23,24,25,26,27	Alto Medio Bajo	A= 13-15 M= 9-12 B= 5-8

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
DESEMPEÑO LABORAL	CUANTITATIVO A DISCRETA	Es el comportamiento de la persona frente a sus actividades diarias, el cual es evaluado mediante la competitividad entre otros compañeros de trabajo, buscando un desarrollo profesional y un crecimiento para la empresa u organización ¹⁷ .	Comportamiento o actitud mediante el cual un individuo se desarrolla profesionalmente en su centro de trabajo, de tal forma que busca la superación de la empresa. Se define como un trabajo en equipo para la mejoría de una empresa.	Eficacia	Cumple con el trabajo a cabalidad, en el tiempo previsto.	1,2,3,4,5	Alto Moderado Bajo	A= 13-15 M= 9-12 B= 5-8
				Efectividad	Capacitación permanente, conocimiento y habilidad, para desarrollar trabajos.	6,7,8,9,10	Alto Moderado Bajo	A= 13-15 M= 9-12 B= 5-8
				Eficiencia	Trabajo concluido en menor tiempo y uso racional de recursos materiales de la institución.	11,12,13,14,15,16	Alto Moderado Bajo	A= 15-18 M= 11-14 B= 6-10

4.7. Recolección de datos

La técnica de recolección de datos se realizará mediante la utilización de instrumentos tipo cuestionarios de tal manera de que se pueda medir a ambas variables, con el objetivo de generar nuevos resultados. Es por ello, que se van a emplear los siguientes cuestionarios.

Para medir a la variable nivel de satisfacción se empleará la encuesta denominada: “Encuesta para determinar el nivel de satisfacción en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquío, 2020”. La cual fue elaborada por Palma Carrillo, Sonia en el año 2006. Dicho instrumento de estudio cuenta con una fiabilidad de 0,81.

De tal manera, que dicho cuestionario cuenta con 27 ítems, las cuales están divididas en cuatro dimensiones. Es así que, cada ítem es evaluado con las siguientes opciones, si la respuesta fuese “sí” se le dará un puntaje de 3, si la respuesta fuese “a veces” se dará un puntaje de 2 y si la respuesta fuese “no” se le dará como puntaje 1.

De esta manera la variable será medida de la siguiente forma y con los respectivos puntajes.

Alto: 64 a 81

Medio: 46 a 63

Bajo: 27 a 45

Por otro lado, con respecto a la variable desempeño laboral se ha empleado la encuesta denominada: “Encuesta para determinar el desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquío, 2020”. La cual ha sido creada por Allende et al. en el año 2013. Dicho instrumento posee una fiabilidad de 0.889.

La encuesta mencionada posee 16 reactivos, en el cual se encuentran tres dimensiones. De esta forma, cada reactivo posee las siguientes opciones. Si la respuesta fuese “sí” con un puntaje de 3, si la respuesta fuese “a veces” se dará una puntuación de 2 y si la respuesta fuese “no” se le dará una puntuación de 1.

De esta forma se ha creado los niveles de la variable desempeño laboral con sus respectivas puntuaciones:

Alto: 39 a 48

Medio: 28 a 38

Bajo: 16 a 27

La recolección de información será mediante la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente, una vez obtenidos los resultados se procesarán en un base de datos en el Programa Microsoft Excel, posteriormente trasladar los datos a un base de datos en el programa estadístico SPSS, para desde allí generar el procesamiento estadístico respectivo, de tal manera que se generarán los resultados propios del estudio, a fin de contrastar hipótesis y generar nuevos conocimientos sobre las variables de estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Características	n= 40	%
Edad		
18 a 25 años	5	12.5%
26 a 35 años	10	25.0%
36 a 45 años	15	37.5%
46 años a mas	10	25.0%
Sexo		
Femenino	32	80.0%
Masculino	8	20.0%
Tiempo de trabajo		
Menos de tres años	15	37.5%
Más de 3 años	25	62.5%
Total	117	100,0%

Fuente: Base de datos

Tabla 2. Satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	53%
Medio	11	28%
Bajo	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 1. Satisfacción laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

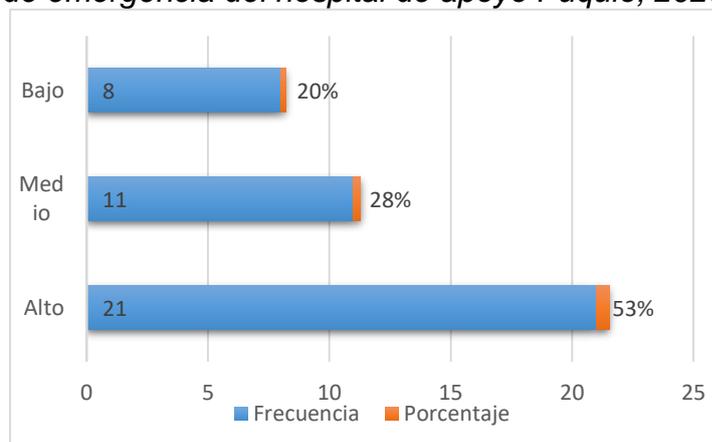
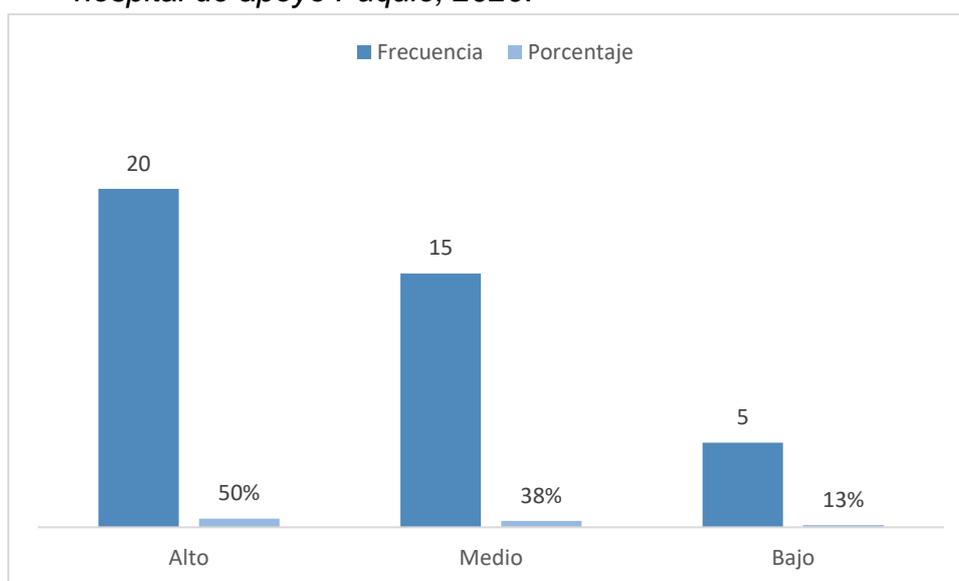


Tabla 3. Satisfacción laboral – dimensión compromiso de trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	50%
Medio	15	38%
Bajo	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 2. Satisfacción laboral – dimensión compromiso de trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



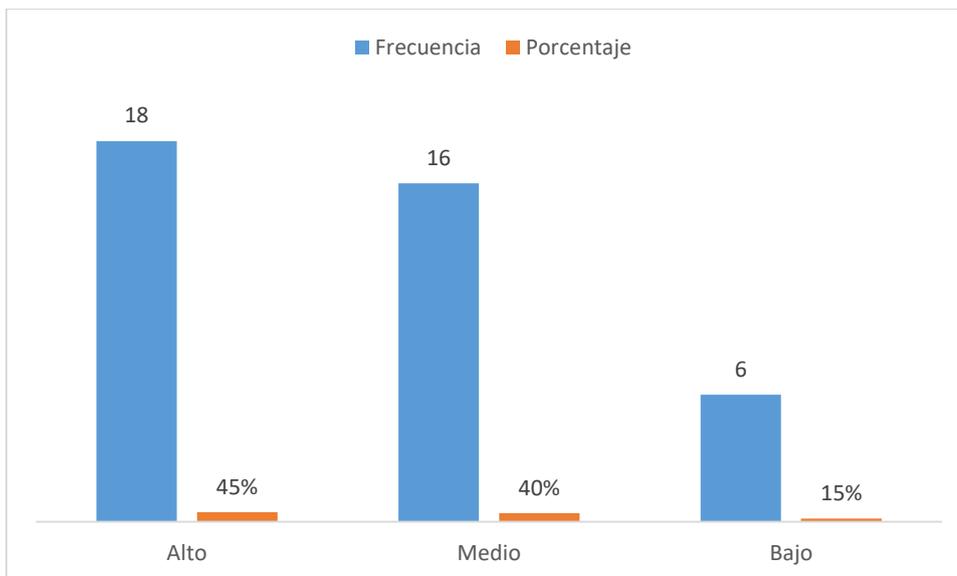
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Satisfacción laboral – dimensión condiciones favorables del trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	45%
Medio	16	40%
Bajo	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 3. Satisfacción laboral – dimensión condiciones favorables del trabajo en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



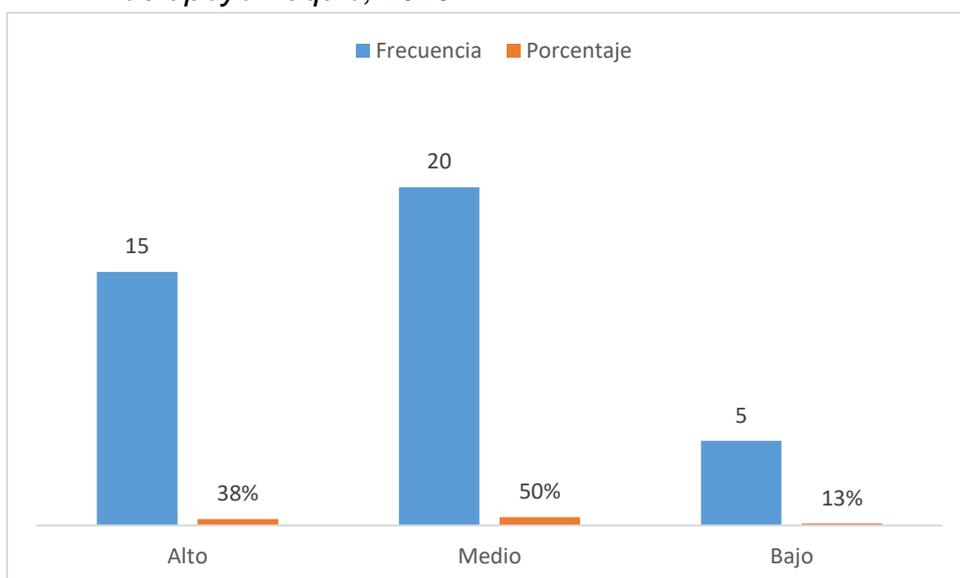
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Satisfacción laboral – dimensión clima organizacional en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	38%
Medio	20	50%
Bajo	5	12%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 4. Satisfacción laboral – dimensión clima organizacional en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



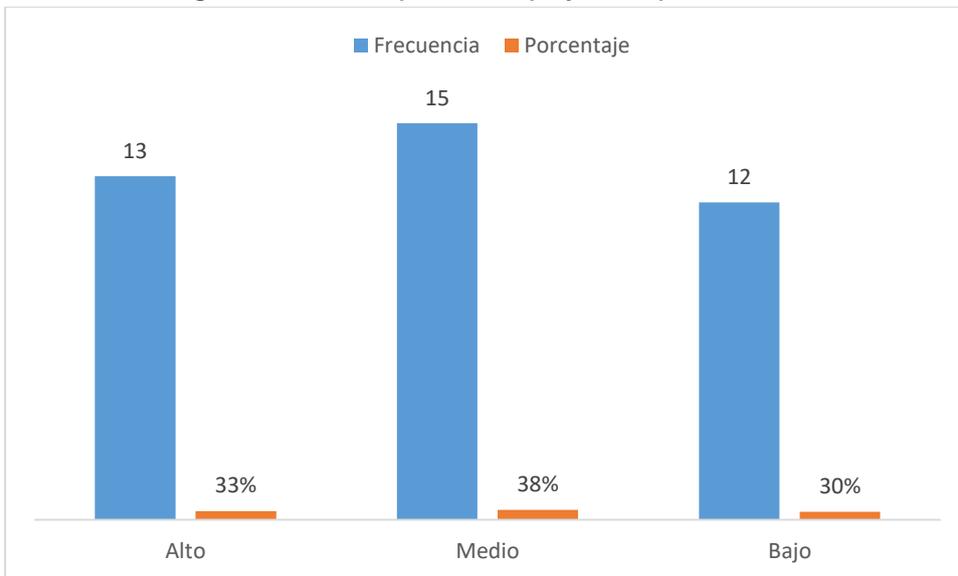
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Satisfacción laboral – dimensión sistema de recompensa de salarios en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	32%
Medio	15	38%
Bajo	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 5. Satisfacción laboral – dimensión sistema de recompensa de salarios en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	50%
Medio	15	37%
Bajo	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 6. Desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



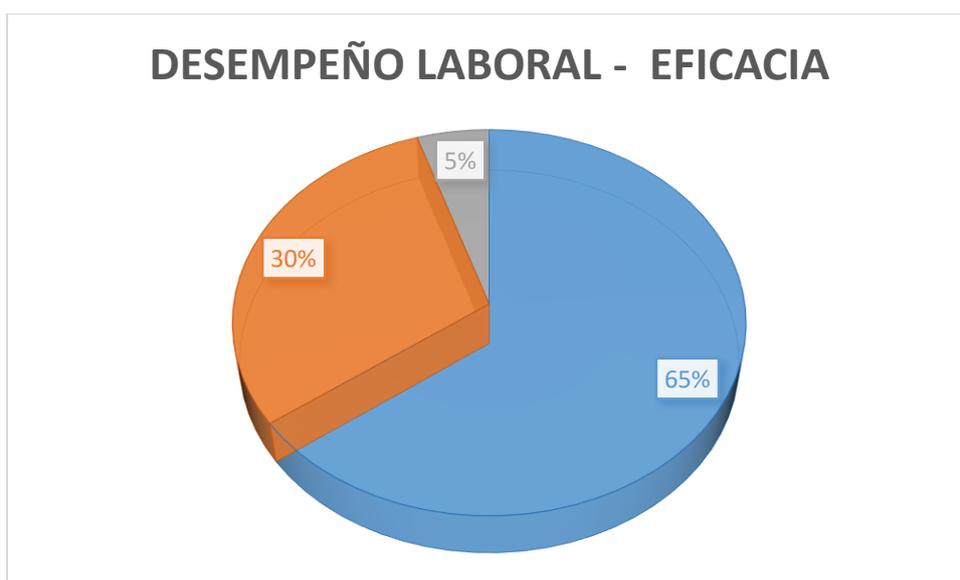
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Desempeño laboral – Dimensión eficacia en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	26	65%
Medio	12	30%
Bajo	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 7. Desempeño laboral – Dimensión eficacia en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	70%
Medio	12	30%
Bajo	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 8. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	60%
Medio	13	32%
Bajo	3	8%
Total	40	100%

Fuente: Base de datos

Figura N° 9. Desempeño laboral – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de los resultados

En la tabla 1 se presentan los resultados sociodemográficos del personal de enfermería del servicio de emergencia que labora en el hospital de apoyo Puquio 2020, donde el 12,5 (5) menores de 25 años, el 35%(10) tienen de 26 a 35 años, el 37,5% (15) tienen entre 36 a 45 años, el 25%(10) son mayores de 46 años.

Asimismo se evidencia que el 80% son de sexo femenino y el 62.5% (25) tienen más de 3 años laborando en el servicio de emergencia.

En la tabla 2 se muestra el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo puquio 2020, donde el 53% (21) presentan un alto nivel de satisfacción, el 28% tienen un nivel medio y solo el 20% (8) manifiestan un nivel bajo de satisfacción.

En la tabla 3 se muestra los resultados de la dimensión compromiso de trabajo en el personal de enfermería, donde el 50% indica tener un alto nivel de satisfacción laboral, de igual modo el 38% indica tener un nivel medio y solo el 13% tiene un nivel bajo de satisfacción.

En la tabla 4 se presentan los resultados de la dimensión condiciones favorables del trabajo en el personal de enfermería donde el 45% indica tener un nivel alto, el 40%

manifiesta un nivel medio y solo el 15% indica un nivel bajo de satisfacción.

En la tabla 5 se presentan los resultados de la dimensión clima organizacional en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 38% indica tener un nivel alto, el 50% manifiesta un nivel medio y solo el 12% indica un nivel bajo de satisfacción.

En la tabla 6 se presentan los resultados de la dimensión sistema de recompensa de salarios en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 32% indica tener un nivel alto, el 38% manifiesta un nivel medio y solo el 30% indica un nivel bajo de satisfacción.

En la tabla 7 se presentan los resultados Desempeño laboral en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 50% indica tener un nivel alto, el 37% manifiesta un nivel medio y solo el 13% indica un nivel bajo de desempeño.

En la tabla 8 se presentan los resultados de la Dimensión eficacia en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 65% indica tener un nivel alto, el 30% manifiesta un nivel medio y solo el 5% indica un nivel bajo de desempeño.

En la tabla 9 se presentan los resultados de la – Dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 70% indica tener un nivel alto, el 30% manifiesta un nivel medio nivel de desempeño.

En la tabla 9 se presentan los resultados de la dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 70% indica tener un nivel alto, el 30% manifiesta un nivel medio nivel de desempeño.

En la tabla 10 se presentan los resultados de la dimensión efectividad en personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 donde el 60% indica tener un nivel alto, el 32% manifiesta un nivel medio nivel de desempeño y solo el 8% un nivel bajo.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables así como de sus dimensiones. Por otro lado se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variables satisfacción laboral y desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Compromiso con el trabajo	40	7	30	18,58	5,579
Condiciones favorables de trabajo	40	6	30	18,90	5,291
Clima organizacional	40	6	30	18,83	5,415
Sistema de recompensas y salarios	40	6	30	19,33	5,106
Eficacia	40	6	30	19,33	5,106
Efectividad	40	6	30	18,83	5,415
Eficiencia	40	6	30	19,33	5,106
NIVEL DE SATISFACCIÓN	40	28	118	75,63	19,628
DESEMPEÑO LABORAL	40	39	89	67,90	13,097
N válido (por lista)	40				

*Tabla 12. Prueba de normalidad
Shapiro- Wilk*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso con el trabajo	,120	40	,000	,971	40	,000
Condiciones favorables de trabajo	,096	40	,000	,973	40	,000
Clima organizacional	,114	40	,000	,976	40	,000
Sistema de recompensas y salarios	,177	40	,000	,953	40	,000
Evaluación formativa	,127	40	,000	,976	40	,000
Eficacia	,096	40	,000	,973	40	,000
Efectividad	,114	40	,000	,976	40	,000
Eficiencia	,177	40	,000	,953	40	,000
NIVEL DE SATISFACCIÓN	,127	40	,000	,976	40	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,127	40	,000	,955	40	,000

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Shapiro Wilk, pues el tamaño de la muestra resulto ser menor a 50 participantes(n=40), de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de rho de Spearman .

Contrastación De hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 13. Contrastación de hipótesis general

Correlaciones			nivel de satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
desempeño laboral		Coefficiente de correlación	,751***	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de RHO DE SPEARMAN evidenció que existe relación directa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020; con un valor de correlación de 0.751; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquío, 2020.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquío, 2020.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 1

Correlaciones			nivel de satisfacción	Eficacia
Rho de Spearman	nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Eficacia		Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la eficacia desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquío, 2020; con un valor de correlación de 0.651; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 2

Correlaciones			nivel de satisfacción	Efectividad
Rho de Spearman	nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Efectividad	Efectividad	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la Efectividad desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de

Apoyo Puquio, 2020; con un valor de correlación de 0.796; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			nivel de satisfacción	Eficiencia
Rho de Spearman	nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Eficiencia	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la eficiencia desempeño

laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020; con un valor de correlación de 0.458; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

6.2. Comparación resultados con marco teórico

El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio, 2020 de igual manera busca relacionar la variable satisfacción con cada una de las dimensiones del desempeño laboral (eficacia, eficiencia y efectividad)

La mayor limitación del estudio fue las circunstancias de salud pública respecto a la pandemia por Covid-19, hecho que genera acciones de contingencia social como el distanciamiento y evitar la aglomeración o actividades de socialización.

Los cuestionarios utilizados son instrumentos validados en estudios previos con una alta confiabilidad mediante el alpha de cronbach.

Se logró determinar estadísticamente la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia con un valor de coeficiente de correlación $\rho=0.751$

Respecto a los resultados de la variable satisfacción laboral se determina un nivel alto con un índice de 53% estos resultados concuerdan con Rodríguez¹⁴ quien señala que el 90% de la muestra evaluada tiene un desempeño alto. De igual forma con Caba¹³ quien manifiesta una satisfacción de 73% en el servicio de emergencia.

Sin embargo estos resultados se contraponen a lo planteado por Andrade¹² quien indica que en Sao Paulo hay una presencia de insatisfacción en el servicio en mención.

Asimismo se concuerda con Yukari¹¹ respecto a la relación entre las variables de estudio quien señala que existe una significatividad entre el desempeño laboral y la satisfacción en enfermeros de emergencia.

El comportamiento de las variables se infiere respecto a la viabilidad de capacidades del profesional de enfermería el cual por su constante preparación y actividad logran una satisfacción no económica principalmente de reconocimiento de sus acciones frente a los sucesos de trauma en los cuales sus habilidades son eje principal para la conservación de la vida de los pacientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Se logró determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño labora en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio con un valor de correlación $\rho=0.751$ y un valor de significancia 0.000.
- Segunda:** Se logró determinar la relación entre la satisfacción laboral y el la dimensión eficacia del desempeño labora en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio con un valor de correlación $\rho=0.651$ y un valor de significancia 0.000.
- Tercera:** Se logró determinar la relación entre la satisfacción laboral y el la dimensión efectividad del desempeño labora en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio con un valor de correlación $\rho=0.796$ y un valor de significancia 0.000.
- Cuarta:** Se logró determinar la relación entre la satisfacción laboral y el la dimensión eficiencia del desempeño labora en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de apoyo Puquio con un valor de correlación $\rho=0.458$ y un valor de significancia 0.000.

Recomendaciones

Primera: A la jefatura de enfermería afianzar la organización de actividades en el servicio de emergencia a fin de incrementar la satisfacción laboral y un adecuado desempeño en los profesionales.

Segunda: Al personal de enfermería del servicio de emergencia, promover acciones de capacitación para la mejorar del desempeño labora, asimismo informar a la jefatura sobre dificultades técnicas u organizacionales a fin de tomar acciones para la mejora oportuna.

Tercera: Al hospital de Apoyo Puquio evaluar y plantear políticas de compensación no económicas a fin de incrementar la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Panamericana de la salud. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C.; 2019 [cited 2020 Jun 25]. p. 4. Available from: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es
2. Hernández-Cantú EI, Medina-Campos XL. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2020 [cited 2020 Jun 10];28(1):37–48. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>
 3. Muñoz ME, Robles RE. Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. Rev Mapa [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 5];2(16):12–29. Available from: <http://www.revistamapa.org/index.php/es/article/viewFile/159/182>
 4. Baeza M, Ragni M. Las enfermeras en la pandemia Covid -19. Rev Enfermería [Internet]. 2020 [cited 2020 Jun 15];154:49. Available from: <https://enfermeriachl.files.wordpress.com/2020/05/revista-enfermeria-nro.-154-mayo-2020.pdf>
 5. East S, Laurence T, Mourelo EL. COVID-19 y la situación de las trabajadoras de la salud en Argentina [Internet]. Organización Internacional del trabajo. 2020 [cited 2020 Jun 20]. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_754614.pdf
 6. Campos Avellaneda PI, Gutiérrez Crespo H, Matzumura Kasano JP.

- Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. Rev Cuid [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 21];10(2):e626. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>
7. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz Med [Internet]. 2020 [cited 2020 Jun 25];20(2):e1238. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n2/1727-558X-hm-20-02-e1238.pdf>
 8. Duche Pérez AB, Rivera Galdos GL. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Enferm Glob [Internet]. 2019 [cited 2020 Jul 1];18(54). Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/1695-6141-eg-18-54-353.pdf>
 9. Quintana D, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú [Internet]. Vol. 20, Archivos de Medicina. 2019 [cited 2020 Jun 25]. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>
 10. Troya C, Padilla M, Camacho L, Benavides L. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. Práctica Fam Rural [Internet]. 2020 [cited 2020 Jun 24];5(1). Available from: <https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/145/180>
 11. Yukari K, Souza A, Brito E. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería en unidades de terapia intensiva. Rev Latino-Am Enferm [Internet]. 2019 [cited 2020 Jun 23];27:e3182. Available from: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es_0104-1169-rlae-27-e3182.pdf
 12. Andrade F, Estefâni T, Polyana B, Grigolato C, Aparecida L, Arcencio

- R, et al. Evaluación de la satisfacción profesional de enfermería en unidades de urgencias en Brasil. *Metas de enfermería* [Internet]. 2018 [cited 2020 Jun 25];21(5):5–9. Available from: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81240/evaluacion-de-la-satisfaccion-profesional-de-enfermeria-en-unidades-de-urgencias-en-brasil/#>
13. Coba V. Nivel de motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Victor Lazarte Echegaray [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2020 Jun 23]. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11676/2E569.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 14. Rodríguez P. Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta 2017 [Internet]. [Ayacucho]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2020 Jun 25]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20549/rodriguez_tp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 15. Quito E. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017 [Internet]. [Huaraz]: Universidad César Vallejo; 2017 [cited 2020 Jun 25]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Correa J. Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa María del Socorro de Ica - Perú 2017 [Internet]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2017 [cited 2020 Jun 24]. Available from: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/309/1/CORREA LEVANO JOSE DANIEL - SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL>

PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENC.pdf

17. Huaman R. Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Rene Toche Groppo de la provincian de Chinchá 2018 [Internet]. [Chinchá]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [cited 2020 Jun 25]. Available from: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3163/TESIS_HUAMAN_HEREDIA_ROSA_ELVIRA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
18. Echevarría C. Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018. [Internet]. [Ica]: Universidad César Vallejo; 2018 [cited 2020 Jun 26]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29808/echevarria_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Neira G, Salinas F. Satisfaccion laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [cited 2020 Jun 28]. Available from: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Salazar P. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Internet]. [Quito]: Universidad Andina Simón Bolívar; 2018 [cited 2020 Jun 27]. Available from: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
21. Chavez L, Ramírez K. Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018 [Internet]. [Iquitos]: Universidad Científica del Perú; 2018 [cited 2020 Jun 29]. Available from: http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/844/LESLY_KAREN_ADM_T_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Atencia J, Balaguera Y, Catillo S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Empresas comerciales Santa Marta [Internet]. [Santa Martha]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2017 [cited 2020 Jul 2]. Available from: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5090/1/GRADO DE SATIFACCION LABORAL Y CONDICIONES DE TRABAJO EMPRESA EN SANTA MARTA.pdf>

23. Acuña M, Ceras F. Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru - Chilca [Internet]. [Huancayo]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017 [cited 2020 Jul 5]. Available from: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5260/TESIS-Marlith_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Tamayo Ñ, Romero C. El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional de Educación; 2019 [cited 2020 Jul 2]. Available from: https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis_oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Rev Ciencias Soc [Internet]. 2010 [cited 2020 Jul 15];16(3):493–505. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

26. Redacción. Definición de Nivel [Internet]. ConceptoDefinicion.de. 2019 [cited 2020 Jul 16]. Available from: <https://conceptoDefinicion.de/nivel/>

27. Hannoun G. Satisfacción Laboral [Internet]. [Buenos Aires]: Universidad Nacional de Cuyo; 2011 [cited 2020 Jul 8]. Available from: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajo_deinvestigacion.pdf

28. Organización Mundial de la Salud. Enfermería [Internet]. Organización Mundial de la Salud. Ginebra; 2018 [cited 2020 Jul 20]. p. 4. Available from: [https://www.who.int/topics/nursing/es/#:~:text=La atención,no%2C y en todas circunstancias.https://www.who.int/topics/nursing/es/#:~:text=La enfermería abarca la atención,no%2C y en todas circunstancias.](https://www.who.int/topics/nursing/es/#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20la%20atenci%C3%B3n,y%20en%20todas%20las%20circunstancias)
29. Organización Panamericana de la salud. Comenzó en Argentina consulta sobre el futuro de los hospitales [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C.; 2012 [cited 2020 Jul 21]. Available from: https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=919:comenzo-argentina-consulta-sobre-futuro-hospitales&Itemid=225
30. Mansilla F, García J, Gamero C, Congosto A. Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Med Segur Trab [Internet]. 2010 [cited 2020 Jul 8];56(219):147–57. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/original4.pdf>
31. Rodríguez G. Contribuciones a la Economía ¿Qué son las competencias laborales?1. EumedNet [Internet]. 2007 [cited 2020 Jul 15];1–39. Available from: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que_son_las_competencias_laborales.pdf
32. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6a ed. Ciudad de México; 2014 [cited 2020 Jul 24]. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
33. Zárate Bernardo CE, Carbajal Ilanos YM, Contreras Salazar VR. Metodología de la Investigación [Internet]. Vol. 01, Universidad De San Martín De Porres. Ciudad Universitaria Santa Anita; 2019 [cited

2020 Jun 25]. 10 p. Available from:
https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II_CICLO/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION.pdf

34. Arias F. El proyecto de investigación [Internet]. 6ta ed. Vol. 7. Caracas; 2006 [cited 2020 Jun 16]. 1–146 p. Available from:
<https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
35. Marcelo M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II- Piura, en abril 2018 [Internet]. [Piura]: Universidad Nacional de Piura; 2018 [cited 2020 Jul 21]. Available from:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?	Determina la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.			<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p>Población: 40 enfermeros</p> <p>Muestra: 40 enfermeros</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información Instrumentos Encuesta.</p> <p>Técnica de análisis de datos Base de datos en Microsoft Excel Procesamiento de datos en el programa SPSS v. 25</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?	Identificar relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.	Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficacia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.		<p>Dimensión 1: Compromiso con el trabajo</p> <p>Dimensión 2: Condiciones favorables de trabajo</p> <p>Dimensión 3: Clima organizacional</p> <p>Dimensión 4: Sistema de recompensas y salarios</p>	
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?	Determinar relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.	Existe una relación existe entre el nivel de satisfacción y la efectividad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.			
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020?	Contrastar la relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.	Existe una relación entre el nivel de satisfacción y la eficiencia en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Puquio, 2020.	VX: Nivel de satisfacción		

**Anexo 2: Instru. de recolección de datos y Ficha de Validación Juicio
de Expertos**

“ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020”

Reciba usted nuestro cordial saludo. La presente encuesta sirve para determinar el nivel de satisfacción que usted posee, para lo cual necesitamos que responda con toda sinceridad sin dejar de responder ninguna interrogante. La información se proporcione no será divulgada, es totalmente confiable, debido a que la presente encuesta es totalmente anónima.

Edad: años

Sexo: Masculino Femenino

Tiempo de trabajo:

Menos de tres años Más de tres años

Marque la respuesta que crea conveniente con una (x).

N°	INDICADORES	No (1)	A veces (2)	Si (3)
1	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier cosa.			
2	Me siento útil con la labor que realizo.			
3	Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante.			
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.			
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			
6	Me gusta el trabajo que realizo.			
7	Me gusta la actividad que realizo.			
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.			
9	El ambiente donde trabajo es confortable.			
10	Me disgusta mi horario.			

11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.			
12	El horario de trabajo me resulta cómodo.			
13	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.			
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
15	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			
16	Siento que recibo parte de la institución buen trato.			
17	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.			
18	Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo.			
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.			
21	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
22	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			
23	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.			
24	Me siento bien con lo que gano.			
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.			
26	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
27	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			

“ENCUESTA PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020”

Estimado (a) señor (a) la presente encuesta tiene por objetivo determinar el grado de desempeño en el cual usted se encuentra, de acuerdo a sus respuestas. Por lo tanto, se le solicita que responda con total sinceridad, marcando la respuesta que usted crea conveniente con una (x).

N°	INDICADORES	No (1)	A veces (2)	Si (3)
1	Asiste puntualmente a la institución			
2	Termina el trabajo oportunamente.			
3	Cumple con las tareas que se le encomienda.			
4	Realiza un esfuerzo en lograr el plan anual de trabajo anual.			
5	Expresa disposición para realizar el trabajo orientado a la solución de problemas.			
6	Actualiza su trabajo constantemente.			
7	Tiene iniciativa para mejorar algunas dificultades en su trabajo.			
8	Tiene conocimiento y habilidades para desarrollar su trabajo y actividades.			
9	Demuestra capacidad para realizar funciones encomendadas, aún sin supervisión.			
10	Establece relaciones de participación y cooperación, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos, contribuyendo activamente al logro de los objetivos institucionales.			
11	Cumple con rapidez en la ejecución de las tareas.			
12	Utiliza el tiempo en su jornada de trabajo.			
13	Realiza su trabajo con uso racional de materiales y/o recursos de la institución.			
14	Hace seguimiento a los asuntos asignados hasta la culminación de los mismos.			
15	Se comunica y transfiere correctamente la información y tareas pendientes a su jefe inmediato superior.			
16	Planea y jerarquiza sus actividades cuidando cumplir con su trabajo en el tiempo establecido.			

Anexo 3: Consentimiento informado

declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020 ”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la universidad Autónoma de Ica.

Entiendo que este estudio busca Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital de apoyo puquio, 2020 y sé que mi participación se llevará a cabo el servicio de emergencia del hospital de Apoyo Puquio y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con la bach. Berrocal Flores, Salustriana Marlene y la bach. Berrocal Flores, Aida Raquel investigadora del presente proyecto.

Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de Similitud

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO PUQUIO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	9%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo