

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL Y CUIDADO HUMANIZADO EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN
TIEMPOS DE COVID-19 DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ
PRIALÉ, HUANCAYO - 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES

VIANCA MILAGROS CABRERA SIERRA

GENOVEVA HERNANDEZ CANO URUY

MADELEYNE JESSICA SANCHEZ CHOQUE

Callao - 2021

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE

DRA. ANA LUCY SICCHAA MACASSI SECRETARIA

MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN DE CORTEZ MIEMBRO

ASESOR: MG. CÉSAR ANGEL DURAND GONZALES

Nº de Libro: 05

Nº de Acta: 040-2020

Fecha de Aprobación de la tesis: 12 de Agosto del 2021

Resolución de Decanato N° 292-2021-CF/FCS, de fecha 09 de Agosto del 2021, para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A mis hijos, por ser la alegría y motivo de mi felicidad.

Vianca.

A padres, hermanos y familiares, por la comprensión y aceptarme con mis defectos y virtudes.

Genoveva.

A toda mi familia, por su apoyo tanto incondicional en el logro de mis metas.

Madeleyne.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.	9
1.2. Formulación del problema.	11
1.2.1. Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos.	11
1.3. Objetivos.	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Limitantes de la investigación.	12
1.4.1. Teórica.	12
1.4.2. Temporal.	13
1.4.3. Espacial.	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes.	14
2.1.1. Internacionales.	14
2.1.2. Nacionales.	18
2.2. Bases teóricas.	22
2.3. Base conceptual	28
2.3.1. Satisfacción Laboral.	28
2.3.2. Cuidado Humanizado.	33
2.4. Definición de términos.	38
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1. Hipótesis.	39

3.1.1. Hipótesis General.....	39
3.1.2. Hipótesis Específicos.	39
3.2. Definición conceptual de variables.....	39
3.2.1. Operacionalización de variables	40
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	46
4.1. Tipo y diseño de la investigación.....	46
4.2. Método de investigación.....	46
4.3. Población y muestra	47
4.3.1. Población:.....	47
4.3.2. Muestra:.....	47
4.4. Lugar de estudio.....	48
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	48
4.5.1. Técnicas.	48
4.5.2. Instrumentos.....	48
4.6. Análisis y procesamientos de datos	50
V. RESULTADOS.....	51
5.1. Resultados descriptivos.....	51
5.2. Resultados inferenciales	58
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados 66	
6.2. Contrastación de hipótesis con otros estudios similares	70
6.3. Responsabilidad ética.....	70
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Instrumentos.....	79
Anexo 3. Consentimiento informado.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 5.1	Edad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	55
Tabla N° 5.2	Sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	56
Tabla N° 5.3	Estado civil del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	57
Tabla N° 5.4	Condición laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	58
Tabla N° 5.5	Años de experiencia del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	59
Tabla N° 5.6	Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	60
Tabla N° 5.7	Cuidado humanizado del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	61
Tabla N° 5.8	Cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	62
Tabla N° 5.9	Cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	63
Tabla N° 5.10	Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	65
Tabla N° 5.11	Disposición para la atención del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 5.1	Edad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	55
Gráfico N° 5.2	Sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	56
Gráfico N° 5.3	Estado civil del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	57
Gráfico N° 5.4	Condición laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	58
Gráfico N° 5.5	Años de experiencia del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	59
Gráfico N° 5.6	Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	60
Gráfico N° 5.7	Cuidado humanizado del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	61
Gráfico N° 5.8	Cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	62
Gráfico N° 5.9	Cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	63
Gráfico N° 5.10	Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	65
Gráfico N° 5.11	Disposición para la atención del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021	67

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

MATERIAL Y MÉTODO. La investigación es descriptiva, de nivel relacional, de diseño No experimenta descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 43 enfermeras del servicio de emergencia que se encuentra laborando en el primer trimestre del año 2021, y la muestra por 31 integrantes. La técnica fue la encuesta, y se usó dos instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión.

RESULTADOS. El 48,39% del personal de enfermería del servicio de emergencia, tiene satisfacción laboral media, el 29,03% tiene satisfacción laboral alta, y el 22,58% tiene satisfacción baja. El 45,16% del personal de enfermería, brinda el cuidado humanizado medianamente favorable, el 35,48% brinda cuidado humanizado favorables, y el 19,35% brinda cuidado humanizado desfavorables.

CONCLUSIÓN FINAL. Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

PALABRAS CLAVES: satisfacción laboral, cuidado humanizado, emergencia.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To establish the relationship between job satisfaction and humanized care in the nursing staff of the emergency service of the Ramiro Prialé Prialé de Huancayo National Hospital in times of Covid-19.

MATERIAL AND METHOD. The research is descriptive, relational level, design does not experience correlational descriptive, the population was made up of 43 nurses from the emergency service who are working in the first quarter of 2021, and the sample is 31 members. The technique was the survey, and two instruments were used: the SL-SPC Job Satisfaction Scale and the Behavior Perception Test of Humanized Nursing Care PCHE Clinicountry 3rd version.

RESULTS. 48.39% of the emergency service nursing personnel have medium job satisfaction, 29.03% have high job satisfaction, and 22.58% have low satisfaction. 45.16% of the nursing staff provide moderately favorable humanized care, 35.48% provide favorable humanized care, and 19.35% provide unfavorable humanized care.

FINAL CONCLUSION. There is a relationship between job satisfaction and humanized care in the nursing staff of the emergency service of the Ramiro Prialé Prialé de Huancayo National Hospital in times of Covid-19.

KEY WORDS: job satisfaction, humanized care, emergency.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el sistema de salud se encuentra fragmentado. El contexto de la pandemia por el COVID 19 ha generado cambios importantes en los profesionales de la salud que laboran en ámbitos hospitalarios, especialmente en el personal de enfermería que se encuentra en primera línea en el Servicio de Emergencia afrontando situaciones que repercuten directamente sobre el grado de satisfacción laboral y por ende en el cuidado humanizado encontrándose en proceso de reforma en los diferentes sistemas de salud, la mayoría se encuentra en los desafíos de conformar un sistema de salud de calidad, hay dificultades, no hay equidad, no es eficaz e integral para el usuario, para que pueda recibir cuidados oportunos, un trato respetuoso y digno. Las enfermeras que trabajan en unidades críticas, especialmente en los servicios de emergencia, basan su trabajo en competencias científicas y principios éticos, además de actitudes, aptitudes y habilidades; es con las enfermeras donde el paciente al tenerlo frente a frente confía sus angustias, inquietudes, temores e inseguridades, por lo que el cuidado no se limita a ejercerse para y con el ser humano que cuida durante la jornada laboral o para los integrantes del equipo de salud con el que se planean programas de capacitación continua, tratamiento y rehabilitación; este cuidado se extiende mucho más allá de la rapidez y el óptimo cuidado con la que se realicen las funciones, dependiendo más de la calidad con la que se brinde el servicio. Sin embargo, cuando se solicita atención de emergencia se está buscando precisamente, que ésta sea inmediata, oportuna y de calidad, o por lo menos que se de en el mínimo tiempo posible, por ello la calidad de los servicios de salud ha sido motivo de controversia entre los usuarios por cuanto, son parte activa y determinante del mismo. El cuidado holístico de enfermería se ve opacado y presenta una amenaza que actualmente se encuentra en todos los ámbitos de la vida social que tiene que ver con la deshumanización que se observa en los servicios de salud por las múltiples tareas de tipo administrativo y biomédica y la constante demanda de pacientes que ha generado el COVID 19, quedando algunas veces relegadas las acciones propias de enfermería. No se brinda un cuidado humanizado en sus diferentes indicadores. Esta

visión negativa percibe los usuarios que reciben atención en los servicios de emergencia, mostrándose insatisfechos, cuando se solicita la atención de emergencia encuentran que no es inmediata, no es oportuna y no es de calidad; fue bastante tiempo de espera, presentándose muchas veces maltratos y actitudes negativas hacia el personal de salud sobre todo al enfermero, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata. El cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del usuario, son indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias es por ello, que consideramos importante realizar la presente investigación porque genera una necesidad de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de emergencia de dicho centro hospitalario. En este estudio, se desea alcanzar las expectativas de lo planeado y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para tomar las medidas pertinentes, tendientes a mejorar el cuidado humanizado de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia y lograr el éxito de la institución.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La satisfacción de un trabajador dentro de su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral (1).

La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo (2).

Otra concepción de satisfacción laboral conceptualiza como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo (3)

Los enfermeros constituyen la mayor parte de la fuerza laboral de la salud y son innovadores y solucionadores de problemas naturales. Por lo tanto, los profesionales de enfermería destacan como indispensables en cualquier momento; pero, especialmente durante una emergencia de salud pública. Durante la pandemia de COVID-19, las enfermeras experimentan presión, miedo, agotamiento, aislamiento y trauma emocional continuo. Este estrés y trauma continuos impactan su salud mental, seguridad y capacidad para proporcionar la mejor atención posible.

Las organizaciones a nivel mundial, han empezado a dar mayor importancia al tema de la satisfacción laboral, a pesar de existir numerosas investigaciones que afirman que la satisfacción laboral es una variable que influye fuertemente en el nivel de desempeño laboral. En Estados Unidos, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) detectó que solo el 45% de trabajadores están satisfechos con su trabajo y casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo (4).

En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos a otros trabajos, ocupando la mayor parte de su vida adulta en algún otro empleo de índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional, inclusive para la felicidad, ya que el trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que es la persona mejora el estado de autoestima y el sentido de pertenencia (5).

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2002) los trabajadores de salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Asimismo, otorgarles autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios de salud les eleva la moral. Medir la satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos, es por eso que la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable, que es un cuidado de enfermería óptimo (6).

Se ha podido observar en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, que existen problemas y dificultades a las que se ven enfrentados los enfermeros profesionales y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral no es la más adecuada. Los (as) enfermeros están expuestos a conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, esta situación entorpece la comunicación, altera la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo poco gratificante. Los enfermeros profesionales manifiestan

que existe una gran demanda de usuarios en los servicios de emergencia por lo cual se ha generado espacios reducidos en el área de trabajo, presentando escasez de los recursos materiales, haciendo que sientan malestar e incomodidad cuando desempeñan su labor, sumado a ello está la falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución, en que se desempeñan. Cabe resaltar que las bajas remuneraciones y las pocas oportunidades de ascensos son dificultades que limitan el buen desempeño laboral y puede ser que ello tenga relación con el trato humanizado hacia el paciente. Frente a todo lo descrito se formula la siguiente interrogante.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia en tiempos de Covid-19 del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo - 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal

de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

1.4. Limitantes de la investigación.

1.4.1. Teórica.

Es importante mencionar que cuando fuentes de información como libros, artículos, o páginas de internet son insuficientes para recopilar

información sobre el tema del proyecto de investigación será necesario acudir al lugar de estudio para obtener información verídica mediante registros, encuestas escritas al personal enfermería quienes serán parte de la población a investigar.

1.4.2. Temporal.

La presente investigación se realizará en el primer trimestre de año 2021, de enero a marzo.

1.4.3. Espacial.

La presente investigación se realizará en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, el cual se encuentra ubicado en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo en la región Junín.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

MERINO-PLAZA, M; y otros, en su estudio descriptivo transversal “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente del Servicio Vasco de Salud - 2015” La satisfacción laboral media fue de 7,21 (desviación estándar [DE]: 2,01) y la seguridad percibida fue de 7,48 (DE: 1,98). Tuvo como **objetivo** Evaluar la relación existente entre la cultura de seguridad y la satisfacción Laboral en un Hospital de media-larga estancia, evidenciar las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificar las dimensiones con mayor impacto sobre las dos variables. La **metodología** transversal realizado en 2015, utilizando la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española ~ del cuestionario Hospital Survey on Patient Safety (Agency for Healthcare Research and Quality. Se obtuvo como **resultados**: La satisfacción laboral media fue de 7,21 (desviación estándar [DE]: 2,01) y la seguridad percibida fue de 7,48 (DE: 1,98). El percentil 75 de la distribución en ambos casos fue 9. Las variables sociodemográficas presentaron escasa significación, mientras que una buena percepción de muchas de las dimensiones consideradas sí se asoció a las variables resultado. En el análisis de datos se obtuvieron múltiples correlaciones significativas y relaciones cruzadas entre las dimensiones que definen ambos constructos, así como entre el grado de satisfacción de las dimensiones consideradas y las variables resultado. **Concluyendo** que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, y cuantifican el grado de asociación entre las variables estudiadas. La OR ajustada identifica las variables más fuertemente asociadas con el efecto y ayuda a seleccionar áreas de mejora (7).

ALVAREZ SANTOS, L; y otros; en su estudio “Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria Hospital Provincial Pediátrico Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja. Holguín, Cuba - 2016” El estudio tuvo como **objetivo** diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Se empleó una **metodología**, en la cual se integra la utilización de la encuesta para el diagnóstico de la satisfacción laboral, la observación directa vía entrevistas individuales y grupales obteniendo como **resultado** que el índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue de 74,39 %; las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material fueron las dimensiones que más influenciaron en este resultado. En la evaluación por servicios solo 14 adquirieron los valores deseados, y la categoría de enfermeras resultó la más afectada. Las **conclusiones** del estudio al que se obtuvo fueron las siguientes: La entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral. A partir del análisis de las causas que generan los niveles de insatisfacción en los trabajadores, se derivó una estrategia para el progresivo mejoramiento de la organización (8).

PABLO MONJE, V; y otros, (2018) en su estudio “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”. El **objetivo** del estudio fue determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en Servicio de Medicina Adulto de un hospital de alta complejidad, del cuidado humanizado que otorgan los profesionales de Enfermería y factores relacionados. La **metodología** que se aplicó fue una encuesta sociodemográfica y la escala Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE), segunda versión, adecuada transculturalmente a Chile. Los Resultados al que arribaron: El 86% de los pacientes hospitalizados considera que siempre recibe trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. Las cualidades en la entrega de cuidado humanizado por el profesional de enfermería que destacan los pacientes son las

relacionadas a la categoría "Cualidades del hacer", es decir, perciben que son capaces de identificar sus necesidades, mantienen trato cordial, tienen buena disponibilidad cuando se les requiere y los educan **concluyendo** que: Los/as enfermeros/as de un hospital de alta complejidad respetan la dignidad humana al entregar cuidados humanizados, principalmente por la forma en que proporcionan los cuidados día a día. El estudio permite retroalimentación positiva al profesional que labora en la unidad, fortalecer su desempeño y la motivación para cuidar (9).

PABLOS GONZALES M. en el 2016 en España, Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, con el **objetivo** de Determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Transferir los resultados a sus órganos gestores, llegando a la conclusión que, es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de Enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras, un aspecto relevante a considerar es la mejora de las condiciones ambientales de las unidades, el cuidado de estos matices facilita una prestación de servicios adecuada por parte de las enfermeras y garantiza la seguridad de los pacientes, a partir de los datos expuestos se puede confirmar que el grado de satisfacción laboral que presenta el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto en relación con la escala utilizada en esta investigación (10).

ALEMÁN JARQUÍN, J. en el 2017 en Nicaragua ejecuto su tesis Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, junio 2017, con el **objetivo** de Determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños junio 2017. Hizo un estudio descriptivo de corte transversal,

universo constituido por 27 personal de enfermería, las variables por objetivo comprendieron; las características socio laborales, actitudes frente al puesto de trabajo y factores que determinan la satisfacción laboral, la fuente de información fue primaria, en la recolección de información se realizaron encuestas utilizando la técnica del auto llenado, posteriormente las colocaron en un buzón de manera anónima respondieron 23 recursos. Los datos se procesaron en SPSS versión 20 y Microsoft Excel. **Resultados:** se realizaron 23 encuestas de los cuales, el 69.6%, del personal de Enfermería encuestados se encuentra en el rango de menores de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, 100% permanente, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años. Las variables que identificaron las actitudes del personal, El principal hallazgo del estudio fue que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. **Conclusiones:** La mayoría del personal de Enfermería tenía una edad menor de 30 años, en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las respuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio (11).

GARCÍA-HERNÁNDEZ Y., MARTÍNEZ-GARCÍA M., RIVERA-LÓPEZ M., GUTIÉRREZ-FRAGOSO G., en México en el año 2016 realizaron un estudio titulado Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. 2016, con el **objetivo** de evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción laboral. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de n=59 para el hospital A y n=149 para el B. La investigación

es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados muestran de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones, indica que están algo satisfechos. En cuanto a la satisfacción intrínseca, están algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferentes. Respecto a la satisfacción intrínseca, en ambos hospitales, el factor que tiene la mayor puntuación, es la satisfacción que le produce tener un trabajo que define un nivel de bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos, en todos, se identificó una correlación positiva (12).

2.1.2. Nacionales.

GARCÍA ORTIZ, K; LEANDRES QUISPE, S; en su estudio: “Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Es salud, Arequipa – 2017”. El estudio tuvo como **objetivo** general establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia. La **metodología** fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional. Teniendo como **resultado** que la mayoría de enfermeras es de sexo femenino, con edad entre los 28 a 38 años, estado civil casadas, con grado académico licenciadas, y de segunda especialidad; condición laboral contratadas, tiempo de labor en el servicio de 2 a 12 años, la mayoría de enfermeras tienen de 1 a 2 hijos. Al evaluar la variable de carga laboral, el 44.7% presentan una carga laboral excesiva seguido de una carga laboral grande con un 40.0%. En relación a la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. Dentro de las dimensiones de satisfacción laboral todos presentaron en mayor porcentaje regular satisfacción, pero la dimensión que presento parcial

insatisfacción laboral son las condiciones físicas y/o materiales. **Concluyendo** que no presentaron relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia (13).

DELGADO VARGAS, S; en su estudio “Nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016” **El Objetivo** fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. 2016. La **metodología** fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, que fue aplicado previo consentimiento informado los resultados indican que del 100 % (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta. En cuanto a la dimensión condiciones físicas y/o confort 69% (24) es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos 74% (26) manifiestan que es media, 14% (5) alta y 11% (4) baja, en la dimensión políticas administrativas 69% (24) es media, 17% (06) baja y 14% (5) alta; en la dimensión relaciones interpersonales 60% (21) expresan que es media, 20% (7) baja y 20% (7) alta; en la dimensión desarrollo personal 77% (27) expresan que es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja; en la dimensión desempeño de tareas 75% (26) manifiestan que es media; 14% (5) baja, 11% (4) alta y en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) refieren que es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta. **Concluyendo** que en todas sus dimensiones la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico es de nivel medio (14).

ALIAGA LEIVA, M; CUYUTUPA MEZA, Y (2018); en su estudio “Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio medicina interna del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017” tuvo

como **objetivo** la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería. La **metodología** fue la encuesta. Los **Resultados** de la investigación fue que del total de los 92 (100%) pacientes perciben que el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio medicina interna es mala 83.80%; respecto a sus categorías, los pacientes perciben que cualidades del hacer de enfermería es regular para el 43.20% y mala para el 45.90%; apertura a la comunicación enfermera(o)- paciente es mala 73% y disposición para la atención es mala 81.10%. **Concluyendo** que la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio medicina interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017 es mala en un porcentaje de 83.80% de la muestra. (15)

ORE MOTTA, E. Y SOTO CARRILLO, C. en Lima en el 2018, ejecutaron sus tesis titulada Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin De La Fuente, Lima – 2018, con el **objetivo** de determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin 2018. La **metodología** es un estudio cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, la población es finita y estuvo constituida por 60 enfermeras; los instrumentos están validados por el MINSA. Los **resultados** con respecto a la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería, en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin, encuentra que el 68.3% presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, un 28.3% alto y el 3.3% bajo. Por otro lado, en las dimensiones se encontró que la mayoría de las estas presentan una Satisfacción laboral media; cuyos valores oscilan entre el 56.7% al 46.7%, seguido de una alta satisfacción y por último, un nivel de satisfacción bajo. Con excepción de las dimensiones Desarrollo personal, que el 91.7% presentó un bajo nivel de satisfacción, seguido de medio y alto; por último, en la dimensión Beneficios sociales, el

66.7% presentó un alto nivel de satisfacción, seguido de medio y bajo. Por último, con respecto a las condiciones de trabajo, se encontró que el 68.3% presentó una condición de trabajo regular, seguido de un 28.3% bueno y el 3.3% malo. Se Concluye que existe relación, entre el nivel de Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin 2018; porque a mejores condiciones de trabajo, tendrán mayor satisfacción laboral. (16)

LÓPEZ DÍAZ A., en Trujillo en el 2018, ejecuto su tesis Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico – Hospital Regional Docente de Trujillo, con el **objetivo** de determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción laboral. La población – muestral estuvo constituida por 51 personas entre médicos, enfermeras y técnicos en enfermería que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. La información se obtuvo a través de los instrumentos: Evaluación de condiciones de trabajo y para la satisfacción laboral el Cuestionario Font Roja los cuales son válidos y convalidados. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados en cuadros estadísticos simples y de doble entrada, se **concluye** que existen condiciones aceptables de trabajo, las mismas que tienen una relación significativa con el nivel medio de satisfacción laboral. (17)

MARCELO MOGOLLÓN, MARIELLA, en Piura en el 2018, ejecutó su tesis Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de La Amistad Perú Corea Santa Rosa II – Piura, en abril 2018, con el **objetivo** de determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II - Piura, en abril del 2018. Materiales y métodos: Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal, y observacional. Abarcó al profesional de enfermería, que labora en el Hospital Minsa de la amistad Perú - Corea Santa Rosa II - Piura. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó un

instrumento estandarizado, para evaluar el nivel de satisfacción laboral (cuestionario tipo Lickert) y una ficha de recolección de datos sociodemográficos. Resultados: 84 profesionales de enfermería fueron enrolados en una media de 37.5 años a predominio femenino (94%). El nivel de satisfacción laboral fue bajo (88.1%). Con respecto a la dimensión: Condiciones físicas y/o confort fue baja (92.9%), en la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos para la mayoría (92.9%) fue calificada como baja, en la dimensión: Relaciones interpersonales (71.4%) resultó media, en cuanto a la dimensión: Políticas administrativas fue baja (100%), en la dimensión: Desarrollo personal fue calificado como alta (100%), en la dimensión: Desempeño de tareas se determinó como satisfacción media (52.4%), y en la última dimensión: Relación con la autoridad se determinó como baja (63.0%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción laboral es baja (88.1%). Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas. (18)

2.2. Bases teóricas.

Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler

La teoría servirá como base para el estudio, es la teoría de Lawler: que se basa en la relación entre expectativas y recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo, si la recompensa alcanza o excede lo que se considera adecuado estar satisfecho, el trabajador lo estará, en relación inversa se produce insatisfacción. En este modelo tiene capital importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral. (2)

El campo de los recursos humanos en salud, es en sí mismo un tema muy complejo, en el trabajo del equipo de salud influyen una serie de factores que deben ser considerados, si bien el concepto es general, en el campo de la salud y más específicamente en el primer nivel de

atención, las condiciones laborales suelen caracterizarse por la precarización laboral, la inestabilidad en el puesto, bajo salario, sustentabilidad de los proyectos de trabajo atados a los avatares políticos, y más relacionados a la voluntad política de turno que a políticas de estado, condicionan el trabajo de los prestadores del primer nivel asistencial. Las organizaciones en general, y las de salud en particular están en permanente proceso de cambio, y de manera sustancial en los últimos años, cambios tecnológicos, sociales, económicos, que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y dinámicos, como ejemplo reciente las modificaciones al sistema sanitario de los EEUU y al sistema sanitario español, muestran a las claras los cambios de rumbo en función de una o más de las variables descriptas.

El análisis de las variables que condicionan la satisfacción laboral, debe entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son isovalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud.

La satisfacción laboral se ha relacionado con la organización psicosocial del trabajo. Se reconocen dos estilos de organización: el clásico y el moderno, los cuales difieren en el grado de control, rigidez, participación y permanencia de sus estructuras. Al clásico se le critica por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones); al moderno se le caracteriza porque centra su actividad en el ser humano, ocupándose de las características intelectuales, emocionales y motivacionales del trabajador.

Teoría de Patricia Benner

La esencia de enfermería es velar por la salud y el bienestar del paciente que se sintetiza en una acción primordial: "Cuidar". Patricia Benner ha influenciado la creciente tendencia de conceptualizar la ética, siendo una forma de conocimiento contextual incorporado en la

experticia de la enfermería, lo anterior, por ser un elemento transversal en el actuar y en el desarrollo del profesional. Así en los principales conceptos expresados por Benner, plantea que todas las situaciones prácticas son más complejas, por lo cual en su obra expone los supuestos teóricos que enmarcan la disciplina enfermera: enfermería, persona, salud y entorno. Una de las principales fuentes teóricas de Benner, el modelo denominado “Adquisición y desarrollo de habilidades y competencias”, el método a partir del estudio de la actuación de pilotos en situación de emergencia y de jugadores de ajedrez, para identificar el grado de destreza de los mismos. Se observó los niveles en la adquisición de habilidades y cómo las personas aprenden, con base en ello han ofrecido un modelo de experiencia sobre cómo un individuo adquiere experticia progresivamente y lo describen en la siguiente clasificación: (19)

- Principiante: se utiliza la experiencia específica.
- Principiante avanzado: se utiliza el pensamiento analítico basado en normas de la institución.
- Competente: el estudiante percibe que toda la formación es importante.
- Eficiente: se pasa de ser un observador externo a tener una posición de implicación total.
- Experto: valora los resultados de la situación.

Teoría del Cuidado humano de Jean Watson

La teoría de Watson surge, en parte, como respuesta a una observación de los continuos cambios producidos en las organizaciones sanitarias, con un enfoque excesivamente médico, técnico y a su vez económico. Por tanto, considera que es necesario humanizar los cuidados y proporcionar un sistema de valores que contribuya a fomentar una profesión más social, moral y científica, relacionada con un compromiso hacia los cuidados humanos en la teoría, en la práctica y en la investigación. A través de su pensamiento

y basándose en las teorías filosóficas de otros profesionales, entre ellos el trabajo de Nightingale (enfermera), Henderson, Hall, Leininger (antropóloga), Hegel (filósofo), Kierkegaard (filósofo y teólogo), Gadow y Yalom (psiquiatra), elabora su teoría llamada “Del cuidado humano” (20).

Para Jean Watson, el cuidado es la esencia de la carrera de enfermería que consiste en cuidar, conservar y/o rehabilitar la salud, de esta forma como el acompañamiento en el desarrollo de la vida y en el instante de la desaparición.

Para Watson el propósito de la enfermería radica en favorecer la obtención del sujeto de un más grande nivel de afinación con la cabeza, cuerpo y alma; que origina procesos de autoconocimiento, respeto a uno mismo, auto curación y autocuidado al tiempo que alienta un incremento de la diversidad, custodia y preservación de la dignidad humana, lo que supone lograr el meollo de la interrelación con los demás recíprocamente, legítima e intencional (36). Watson, menciona además que, frente el peligro de la enorme restructuración administrativa de la mayor parte de los sistemas de precaución de salud en el planeta, se hace primordial la salve del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la costumbre clínica, administrativa, didáctica y de exploración de parte de los expertos de enfermería.

Sentimientos del paciente: Sensaciones favorables resultado de la interrelación enfermera-usuario (considerarse atendido, cuidado, protegido, afecto, crecer como ser humano). Según la teorista, el trabajo de la enfermera se fundamenta en 10 características asistenciales, de las cuales 2 características son consideradas que son: la promoción y asentimiento de la expresión de los sentimientos positivos y negativos, y el cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás.

Apoyo emocional: Acompañamiento brindado al usuario en la interrelación de la atención por parte del plantel de enfermería por

medio de una relación afectuosa, con sensación de humanidad, que proporciona tranquilidad y seguridad, que nace en sensación de confort para el usuario. Dicho acompañamiento emotivo trasciende el avance de una relación de cooperación y seguridad.

Apoyo físico: Capacidades de ayuda que la persona en situación de cuidado siente de la enfermera durante la interacción enfermera usuario, en ocupaciones básicas e importantes, como observarlo a los ojos, cogerlo de las manos, todo ello durante la realización de los procedimientos, incluida la atención brindada durante su enfermedad. Según Watson dos características asistenciales indispensables son la “Asistencia con el agrado de las pretensiones humanas” y la “provisión de un ámbito de acompañamiento, custodia o rectificación física, mental, espiritual y sociocultural”.

Características de la enfermera: Hábitos de la atención que el usuario identifica, calificando a la responsable del cuidado como un ser humano interesante, con efectividad, cariñosa, que revela su empatía, cortesía y afecto en la atención. Dicho de otra forma, son hábitos de atención de una enfermera auténtica, acorde con la perspectiva de Watson en una de sus propuestas de la carrera de la enfermería. “El nivel de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera se relaciona con la excelencia y efectividad del cuidado”.

Cuidado del hacer de la enfermera: Está relacionado con el excelente desarrollo del profesional de enfermería reconocido por el usuario, en aspectos que ellas mismas lo describen como una persona cortés, que realiza su trabajo con facilidad, humildad y gusto, que enseña con cordialidad y promueve la conversación además se preocupa por su desarrollo profesional, conoce sus flaquezas, prosigue las advertencias del régimen, ofrece acompañamiento a sus colegas, labora en grupo y exhibe aptitud de autoridad en oposición a los demás.

Proactividad: Son esos hábitos del enfermero que expresa cuidado precoz al preocuparse por el cliente, ofrecerle comunicación exacta y

acertada para el cliente y familia, sobre los cuidados durante su hospitalización, contestando cuestiones y explicándole sobre los procedimientos realizados. Para la teorista la “Promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal” es un criterio sustancial de la enfermera, ya que divide el cuidar del tratamiento. Watson manifiesta que el compromiso de las enfermeras es fomentar la salud a través de las actividades preventivas. Aquel propósito se consigue educando a los usuarios en los cambios individuales que modificaran sus conductas de salud.

Priorizar al ser cuidado: Se refiere a la atención de enfermería destinada a priorizar a la persona, expresando interés por ella y respeto por su privacidad y elecciones, donde la excelencia del respeto al cliente se guarda desde el reconocimiento por su nombre. El trámite de esta condición implica a la enfermera una interrelación en la atención “transpersonal”, puesto que para la teorista es el propósito de una interrelación transpersonal del cuidar de enfermería que se ajusta a asegurar y guardar el honor de la persona.

Empatía: Tiene relación con los quehaceres y participaciones positivas que emergen en la interrelación durante la atención tales como: oír, percibir lo que siente y ponerse en el lugar de ellos, manteniendo un ambiente de armonía, satisfactorio e íntimo. El enfermero crea la simplicidad y disposición para aproximarse al usuario, darle tiempo para oírlo, estar comunicado cordialmente y entablar una interrelación sintónica. Para Watson la empatía es la aptitud de presenciar, y entonces, de abarcar las sensaciones y afectos de otro sujeto, de esta forma como la aptitud para transmitir entendimiento. El aprecio no posesivo se revela comentando en un tono de voz suave y mostrando una posición libre y distendida, y unos gestos acordes al diálogo.

Disponibilidad para la atención: Libertad que tiene el enfermero para detectar el instante de la atención, al estar alerta de sus sentimientos, de su estado de arrojo, de su mal, de sus pretensiones de precaución,

para accionar y asistir precoz y efectivamente. Cuando tiene tiempo para escucharlo, asistir al llamado, llevarlo a cabo con rapidez, contemplar sus pretensiones y controlar el régimen ordenado. Los hábitos de precaución implícitos en estas categorías nos detallan a la enfermera, atento a descubrir el instante de precaución, en un campo fenomenológico y que según Watson se ajusta a la integridad de la vivencia humana, “una oportunidad consistente en sentimientos, experiencias corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales y sentido/significado de las percepciones de uno mismo” Watson reitera que la enfermera requiere estar informado de su conocimiento y la verdadera presencia de estar en el instante del cuidado del paciente.

2.3. Base conceptual

2.3.1. Satisfacción Laboral.

Definición:

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. (21)

Locke lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (22)

Atalaya enuncia que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a

relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo de una institución.

Al respecto, Robbins define la Satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores, casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. De hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Existen diversas definiciones sobre la satisfacción, para efecto de la investigación la definiremos como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Este sentimiento puede ser generalizado; que se logra a través de facetas específicas de satisfacción como son el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Importancia de la satisfacción laboral:

Importancia de la satisfacción laboral Según Harris que las empresas que involucran a los empleados en la toma de decisiones, provocan en estos que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de la empresa. En este proceso, los líderes y sus funciones son fundamentales, ya que deben escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los empleados y transmitirles emoción y pasión por su trabajo.

Al respecto, Reig afirma: Otro factor importante que determina la satisfacción de los empleados con su trabajo, es la compatibilidad entre la personalidad de la persona y el puesto de trabajo que este desempeñe, interviniendo en esto las características del puesto y la importancia de la naturaleza del trabajo. Así, resulta de gran ayuda tener claridad de los propósitos y valores de cada individuo que está laborando por una meta en común, intentando entender cómo se siente cada individuo antes de aceptar compromisos de comportamiento, resulta importante para todas las organizaciones conocer los diferentes enfoques que expliquen el comportamiento social de los individuos.

La motivación es una parte muy importante de la satisfacción laboral, ya que demuestra el grado en que la persona siente que sus carencias o necesidades están siendo cubiertas. Por esto, es fundamental que haya una interacción entre las necesidades del trabajador y los motivadores que se le van a ofrecer; intentando que estos sean complementarios.

Causas y consecuencias de la satisfacción laboral:

Según Zayas, en el mundo actual, globalizado, cambiante, caracterizado por avances científicos y una poderosa tecnología, el hombre desempeña el papel fundamental para la organización, su funcionamiento y su evolución". Por ello, la satisfacción laboral no solo está relacionado directa o indirectamente con los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario. La satisfacción laboral de las personas puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito personal y/o profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida personal y profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo y pasividad. Por otra parte, unos buscan en el

trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. (23)

La definición mencionada se apoya en el concepto de Frederick Herzberg quien refiere que la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Durante sus investigaciones observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores extrínsecos. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan (14). Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos como: el primero que es el higiénicos o extrínsecos, aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho; el segundo que son los motivadores o intrínsecos, aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización. (24)

Factores extrínsecos

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos como:

El primero que es el higiénicos o extrínsecos, aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral,

como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho.

Factores intrínsecos

Son los motivadores o intrínsecos, aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización (24).

Es así que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores, las cuales se desarrollan a continuación:

- 1) El sueldo, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
- 2) La supervisión, es la observación constante, por parte del jefe inmediato.
- 3) Los compañeros de trabajo, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- 4) La comunicación, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo.
- 5) Las condiciones ambientales y físicas, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
- 6) Los beneficios laborales, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.
- 7) El trabajo en sí, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.

- 8) Las recompensas y reconocimientos, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.
- 9) Promoción, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficios .

La enfermera (o) profesional del servicio de emergencia proporciona cuidados a personas con problemas de salud en situación crítica y de alto riesgo o en fase terminal, en el ámbito individual o colectivo, agilizando las tomas de decisiones, mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica, lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la practica asistencial. Por ello la enfermera profesional desarrolla habilidades y competencias durante su formación en su especialización en áreas críticas el cual dura 2 años posterior a su licenciatura llegando a formar parte del equipo de salud dentro de la emergencia, así mismo debe lograr habilidades de comunicación, ser asertiva para efectivizar y mejorar la calidad de atención de salud, ya que esta área es la unidad orgánica y funcional encargada de brindar atención las 24 horas del día, es así que por su alta demanda de usuarios que hoy en día se observa en sus salas, son las que generan malestares que con llevan a la insatisfacción tanto en los trabajadores y usuarios.

2.3.2. Cuidado Humanizado.

Definición:

El cuidado es la esencia de Enfermería, estos debieran estar constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad ayudando a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y

ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación.
(25)

Los modelos y teorías de enfermería se fundamentan en una visión humanista del cuidado, como por ejemplo Watson, la cual refiere que el cuidado es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente. El cuidado humano debe basarse en la reciprocidad y debe ser cálida y auténtica. La enfermera es la llamada a ayudar al paciente a aumentar su armonía dentro de la mente, del cuerpo y del alma, para generar procesos de conocimiento de sí mismo. Desde este punto de vista, el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también, un agente humanitario y moral, como copártcipe en las transacciones de cuidados humanos. (25)

La visión humanista del cuidado, es importante por cuanto cambia la visión de los cuidados de Enfermería en los sistemas hospitalarios, el cuidado debe adquirir una dimensión profunda que va más allá de una simple técnica, de planificar una atención, de recibir un turno o la de una educación rutinaria día a día; es estar ahí con el enfermo compartiendo sus sentimientos y sus emociones. (25)

Componentes del cuidado humanizado

La teoría del cuidado humanizada reconoce a la persona vigilada como un ser integral, con aptitud y de poder formar parte en la planeación y ejecución de su precaución, donde el aspecto colega cultural es preponderante para la precaución del tolerante.

El cuidado humanizado que ofrece los expertos de enfermería supone una ética del proteger que impregne y vertebral la relación de asistencia, que personalice nuestros cuidados, que vuelva situar al tolerante como centro del sistema llenándolo de contenido como persona y unos cuidados que tenga presente los espacios biológicos, psicológico,

popular, de esta forma como el ámbito, unos cuidados integrales y holísticos.

Mayeroff M., detalla ocho aspectos de la atención que todo individuo que quiere ofrecer cuidado está obligado a saber y utilizarlos , para que el usuario esté verdaderamente contento de lo atendido, de la misma forma la que atiende, así mismo para esta estudiosa la finalidad principal de la atención es el origen de la vida , la dignidad de la misma que implica al respeto y a la búsqueda del confort, por esto, el precaución humano es asistir a otro a crecer: “cuando cuidamos de otro es considerable tener en cuenta el inicio de soberanía y sus propios valores e especiales fundamentados en su propia vida “, lo cual es más que extrapolable a la relación enfermera tolerante. Los que considera elementos de la precaución:

Conocimiento. Para proteger a alguien necesito tener información guardada por medio de vivencias o el estudio para ello debo de comprender varios puntos relacionados con la precaución, oséa debo de comprender quién es el sujeto del cuidado y cuáles son sus pretensiones que lo induce a su desarrollo, y lo mismo debo comprender de mí persona.

Ritmos alternados. No debo proteger solamente por rutina, se debe estudiar las capacidades desde el pasado. Debo ver cuántos entienden mis actos, si apoye o no, y de acuerdo a los logros conservo o cambio mis rendimientos, conservo modificado mi accionar tal es así que logre asistir bien a los demás.

Paciencia. Son las aptitudes que tiene un individuo para aceptar o aguantar una cierta circunstancia sin presenciar inquietud ni dejar la tranquilidad, la tolerancia es un ingrediente considerable del usuario: yo permito al otro a desarrollarse de manera voluntaria y sin prisa, con esta aptitud doy tiempo al otro, la tolerancia tiene dentro la paciencia expresa de respeto por el desarrollo del otro.

Sinceridad. Son las capacidades que tiene un individuo de hablar con la verdad sin aparentar. En la atención debo ver al otro como es el y no como me agradaría que fuese, o como siento que debe ser, si voy contribuir a crecer debo corresponder a sus pretensiones de cambio. Pero además de ver al otro como es debo de verme a mí mismo.

Confianza. Es la protección o promesa estable que un individuo tiene de otro sujeto o de algo. La atención supone proteger el desarrollo de la persona en su propia forma y tiempo, confiar en el otro es dar independencia, esto tiene dentro un componente de riesgo y un paso a lo irreconocible y los dos pierde valor.

Humildad. Es la cualidad de la gente que facilita admitir sus mismos restricciones y flaquezas. La gente modesta no es orgullosa. La persona que se protege es sencilla si se determina a estudiar más sobre el otro y sobre sí mismo y sobre aquello que la precaución comprende, la humildad además se encuentra al tomar conocimiento de que mi atención no es solo para un favorecido.

Esperanza. Es una situación de arrojo en el que suponemos que lo que se quiere puede ser viable y no debe ser equivocado con la promesa inalcanzable ni con las perspectivas infundidas. Tal promesa es una manifestación de felicidad actual, un presente vivo con un presagio de alternativas. Al opuesto, donde no hay alternativas otra vez desarrollo va a existir tormento.

Coraje. Es una cualidad humana, definida como la fuerza de voluntad que puede desarrollar una persona para superar ciertos impedimentos. El valor influye al hombre una enorme fuerza de intención que le facilita hallar algo imposible. Creer en el desarrollo del otro y en mi propia aptitud de proteger me otorga valor para proyectarme a lo irreconocible, pero además es verdad que sin el valor de saltar a lo irreconocible tal seguridad sería irrealizable. Es claro que mientras más grande sea el valor para proyectarse a lo irreconocible más grande va a ser el valor exigido para proteger.

Estrategias para el cuidado humanizado

La atención humanizada garantiza un modelo de servicio de calidad, apoyado en un trato amable, respetuoso, cálido y seguro a la tolerante y su familia que involucre a cada uno de los ayudantes, con el objetivo de fortalecer las relaciones pacientes enfermeros a lo largo del desarrollo de atención. De esta forma lo que se quiere conseguir es el fortalecimiento de diferentes atributos de servicio amabilidad, ocasión, orientación e información, confort, seguridad, respeto.

Amabilidad: Ofrecer una atención cortés, cálida y empática al tolerante y su familia.

Oportunidad: Oportunidad que tiene los pacientes de conseguir la asistencia que necesitan sin demora que sitúa en compromiso su historia o su bienestar.

Información y Orientación: Ofrecer información clara y precisa.

Confort: Asegurar confort y ambientes restauradores que apoyan en la rehabilitación del usuario y su familia.

Confidencialidad: Realizar el derecho a la reserva de privacidad en la información del tolerante.

Respeto: Tratar de forma digna y exclusiva a toda la gente de las distintas comunidades donde se brinden servicios, introduciendo pacientes, familias y grupos de interés.

Seguridad: Trabajar para que los servicios sean seguros, disminuyendo totalmente el compromiso de lesiones de pacientes. por otro lado, el sostener una comunicación recurrente con el tolerante y su familia, que sea un lenguaje simple y comprensible, que facilita cuestionar sobre las inquietudes que logren aparecer de su régimen o patológico, oséa crear un ámbito de seguridad y respeto que consigue unificar la relación tolerante enfermero.

2.4. Definición de términos.

Satisfacción

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Laboral

Del trabajo, de los trabajadores o relacionado con ellos.

Emergencia

Una emergencia es una atención de forma urgente y totalmente imprevista, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado

Covid-19

Enfermedad causada por un nuevo coronavirus llamado SARS-CoV-2. La OMS se enteró por primera vez de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, luego de un informe de un grupo de casos de 'neumonía viral' en Wuhan, República Popular de China.

Personal de enfermería

Es el conjunto de profesional es que comprende el departamento de enfermería de un hospital y está conformado por licenciadas en enfermería y personal técnico en enfermería.

Paciente

El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

Hospital

Un hospital es el espacio en el que se desarrollan todo tipo de servicios vinculados a la salud. En estos recintos, por lo tanto, se diagnostican enfermedades y se realizan distintos tipos de tratamientos para reestablecer la salud de los pacientes.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

3.1.2. Hipótesis Específicos.

- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

3.2. Definición conceptual de variables.

Variable 1: Satisfacción Laboral

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las dimensiones del empleado que afectan su satisfacción laboral son: la

sensación de satisfacción, reconocimiento a su labor, responsabilidad asignada de sus labores, desarrollo de capacidades, promociones y ascensos, condiciones físicas de trabajo, entorno laboral, su relación con su inmediato superior, salario, horario de trabajo, estabilidad en el empleo.

Variable 2: Cuidado Humanizado

El cuidado humanizado define al usuario como unidad integral biológica, social, psicológica y espiritual. Este cuidado debe ser gestionado por el profesional de enfermería, responsabilizándose de su cuidado espiritual, unificador en la vida de las personas y en su estado del ser. La atención de necesidades espirituales, implica establecer una relación de confianza entre el personal de enfermería y el usuario, donde las estrategias de ayuda faciliten al usuario su propia experiencia en salud, siendo la enfermera solo un testigo empático; tomando como dimensiones el respeto, la solidaridad, ecuanimidad sentimientos apropiados, empatía, comunicación adecuada, confianza, conocimientos, privacidad, seguridad y confort.

3.2.1. Operacionalización de variables

Variable 1: Satisfacción Laboral

Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los extrínsecos e intrínsecos.

Variable 2: Cuidado humanizado

Es el cuidado de las personas considerando además del aspecto biopsicosocial, la espiritualidad y la cultura, integrando los conocimientos vinculados a estas dimensiones.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA
V1: Satisfacción laboral	Extrínseca	Sueldo	<p>1. Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.</p> <p>2. Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.</p> <p>3. Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.</p> <p>4. Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario - Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.</p>
		Supervisión	<p>5. Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.</p> <p>6. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>7. Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.</p> <p>8. La enfermera jefa reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)</p>	
		Beneficios laborales	<p>9. El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.</p> <p>10. Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.</p> <p>11. Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.</p> <p>12. Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.</p>	
		Compañeros de trabajo	<p>13. Tengo empatía con mis colegas de trabajo.</p> <p>14. Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.</p> <p>15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>16. Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.</p>	

		Comunicación	<p>17. La comunicación aparenta ser buena en este servicio.</p> <p>18. Existe afinidad con mi grupo de trabajo.</p> <p>19. Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.</p> <p>20. Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.</p>	
		Condiciones ambientales y física	<p>21. La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.</p> <p>22. El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.</p> <p>23. Cuento con materiales de bioseguridad personal.</p> <p>24. Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.</p> <p>25. Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.</p> <p>26. Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores</p>	
	Intrínseca	Trabajo en si	<p>27. Siento que mi trabajo sea rutinizado</p> <p>28. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</p> <p>29. Mi trabajo es altamente estresante.</p> <p>30. Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.</p> <p>31. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.</p>	

		Recompensas y Reconocimiento	<p>32. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.</p> <p>33. No siento que el trabajo que hago es apreciado</p> <p>34. Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.</p> <p>35. No siento que mis esfuerzos son remunerados como debieran de ser.</p>	
		Promoción	<p>36. Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día</p> <p>37. Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.</p> <p>38. Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.</p> <p>39. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.</p> <p>40. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</p>	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA
V2: Cuidado Humanizado	Cualidades del de hacer enfermería	Respeto	1. Le hace sentir como una persona 8. Le generan confianza cuando lo (la) cuidan	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario - Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión.
		Amabilidad	2. Le tratan con amabilidad 6. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted	
		Sensibilidad	7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted	
		Empatía	15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado 17. Le demuestran respeto por sus creencias y valores	
	Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente	Comunicación	4. Le miran a los ojos, cuando le hablan 5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes 9. Le facilitan el diálogo 10. Le explican previamente los procedimientos	
		Confianza	11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas 12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos 14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud 19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud	
	Disposición para la atención	Cualidades	3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización 13. Le dedican el tiempo requerido para su atención 16. Le llaman por su nombre	

			<p>20. Le manifiestan que están pendientes de usted</p> <p>21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento</p> <p>22. Responden oportunamente a su llamado</p> <p>24. Le escuchan atentamente</p> <p>25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo</p> <p>30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar</p>	
		Habilidades	<p>18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)</p> <p>23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual</p> <p>26. Le brindan un cuidado cálido y delicado</p> <p>27. Le ayudan a manejar su dolor físico</p> <p>28. Le demuestran que son responsables con su atención</p> <p>29. Le respetan sus decisiones</p>	
		Privacidad	<p>31. Le respetan su intimidad</p> <p>32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico</p>	

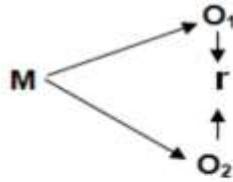
IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de la investigación.

Para la presente investigación se plantea que es un trabajo descriptivo, ya que tienen como finalidad describir las características de las variables dentro de su contexto natural. (26)

El nivel de la investigación es correlacional por que buscará la relación entre las dos variables.

La investigación tiene un diseño No experimental, transversal correlacional, cual tiene el siguiente esquema: (26)



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.2. Método de investigación.

Se usó el método científico, ya que según Ñaupas, es el método que conlleva a usar una “Estrategia cognitiva que orienta el proceso global de la investigación científica desde la observación de la realidad compleja y dialéctica, pasando por el descubrimiento y formulación del problema científico; la invención, formulación y verificación de hipótesis, hasta su incorporación dentro del cuerpo de las teorías científicas vigentes”. (27)

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población:

La población estuvo constituida por personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que se encuentra laborando en el primer trimestre del año 2021.

$$N = 34$$

4.3.2. Muestra:

El tamaño de muestra fue calcula usando la fórmula para poblaciones finitas, tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que se encuentre laborando en el servicio y acepte participar en el estudio.
- Personal de enfermería aparentemente sano.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que se encuentre de vacaciones o con licencia.
- Personal de enfermería con alguna enfermedad.

Tamaño de muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza.

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada.

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{36 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(36 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

Aplicando la fórmula y con un nivel de confianza del 95%, la muestra se obtiene como muestra de 31.

$$n = 31$$

Tipo de muestreo

El tipo de muestreo a usarse fue el probabilístico simple.

4.4. Lugar de estudio.

El estudio se realizó en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo de enero a marzo del 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.5.1. Técnicas.

Se usará la técnica de la encuesta para recolectar los datos de las variables.

4.5.2. Instrumentos.

Se usarán dos cuestionarios, la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Contiene los reactivos referentes a la satisfacción laboral, cuenta con 40 ítems validado y modificado por Montoya M. J., en su trabajo de "Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Cabal". Contiene ítems de las dos dimensiones: extrínseca que cuenta con un total de 26 ítems, distribuidos

en sueldo del 1 al 4; supervisión 5 al 8; beneficios laborales del 9 al 12; compañeros de trabajo del 13 al 16; comunicación del 17 al 20 y condiciones ambientales y físicas del 21 al 26 ítem y la intrínseca con un total de 14 ítems; distribuidos en trabajo en sí del 27 al 31, recompensas y reconocimiento del 32 al 35, promoción del 36 al 40 ítem; haciendo un total de 40 ítems.

Cada ítem cuenta con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert, con el siguiente puntaje: “Totalmente de Acuerdo” = 5, “De acuerdo” = 4, “Indeciso” = 3, “Desacuerdo” = 2, “Totalmente desacuerdo” = 1.

Los ítems negativos su calificación será en sentido contrario.

Para clasificar la satisfacción laboral se utilizará la siguiente escala:

- Satisfacción Baja De 40 a 93 puntos
- Satisfacción Media De 94 a 147 puntos
- Satisfacción Alta De 147 a 200 puntos

Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión

Cuenta con 32 ítems de observación, consta de tres dimensiones: cualidades del hacer de enfermería con 7 ítems (1, 2, 6, 7, 8, 15 ,17), apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente con 8 ítems (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 19) y disposición para la atención con 17 ítems (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32). La escala de Likert que usa el instrumento tiene una calificación de 1 a 4 (nunca=1, algunas veces=2, casi siempre=3 y siempre=4), por los 32 ítems.

El instrumento fue valido en el estudio de PABLO MONJE, V; “et. al” (2018) en su estudio “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”.

Para calificar el cuidado humanizado se tendrá la siguiente escala:

Medidas de percepción	Cualidades del hacer de enfermería	Apertura a la comunicación enfermera paciente	Disposición para la atención	Percepción Total
Desfavorable	7 – 14	8 - 16	17 - 34	32 - 64
Medianamente favorable	15 – 21	17 – 24	35 – 51	65 - 96
Percepción Favorable	22 - 28	25 – 32	52 – 68	97 - 128

4.6. Análisis y procesamientos de datos

Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva para presentar los datos en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, y para la prueba de hipótesis se hizo uso de la estadística inferencial, específicamente la prueba Tau b de Kendall, ya que las variables son cualitativas ordinales.

V. RESULTADOS

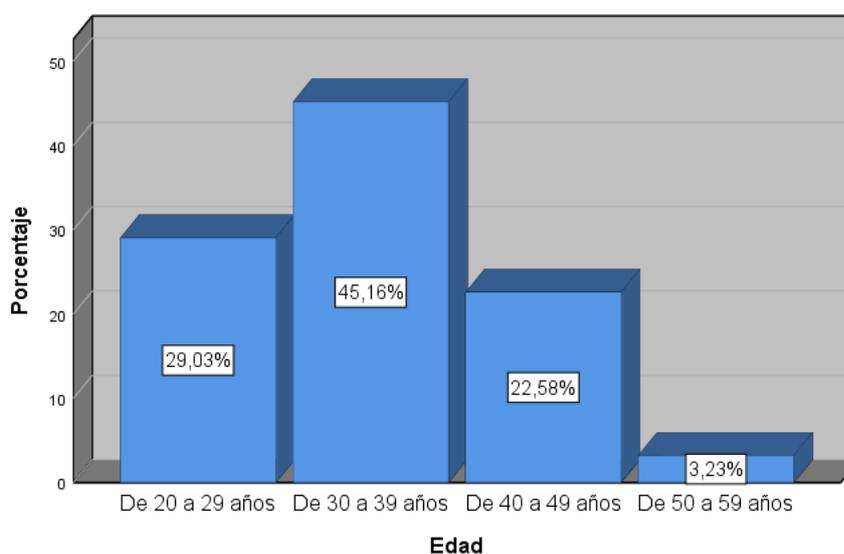
5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1. Edad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 20 a 29 años	9	29,0
	De 30 a 39 años	14	45,2
	De 40 a 49 años	7	22,6
	De 50 a 59 años	1	3,2
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.1. Edad del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

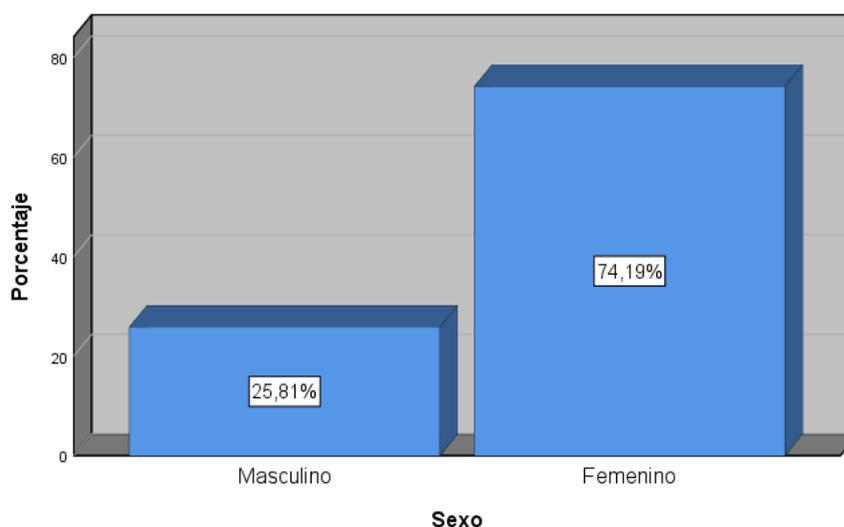
Interpretación: El 45,16% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene como edad de 30 a 39 años de edad, el 29,03% tiene de 20 a 29 años, el 22,58% tiene de 40 a 49 años, y el 3,23% tiene de 50 a 59 años de edad.

Tabla 5.2. Sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	8	25,8
	Femenino	23	74,2
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.2. Sexo del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

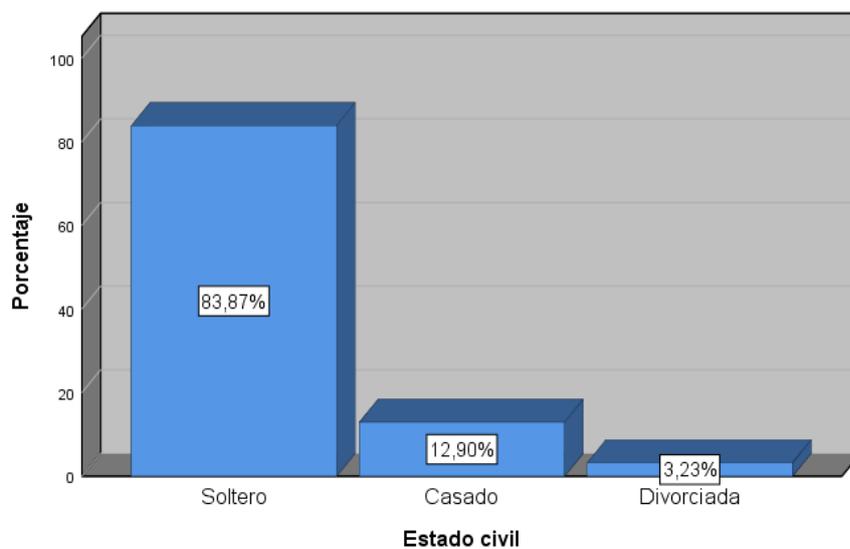
Interpretación: El 74,19% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, es de sexo femenino y el 25,81% es de sexo masculino.

Tabla 5.3. Estado civil del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

Estado civil		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	26	83,9
	Casado	4	12,9
	Divorciada	1	3,2
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.3. Estado civil del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

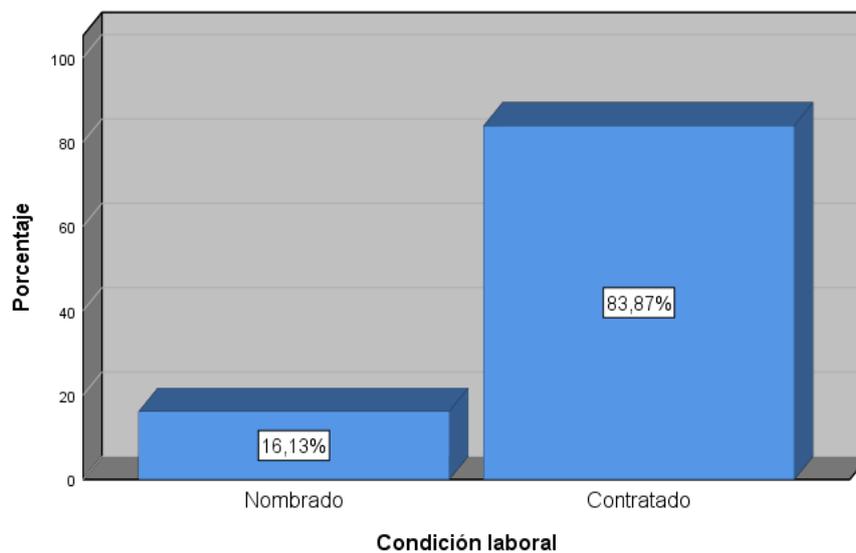
Interpretación: El 83,87% del personal de de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, es soltero, el 12,9% es casado y el 3,323% es divorciado.

Tabla 5.4. Condición laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

Condición laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	5	16,1
	Contratado	26	83,9
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.4. Condición laboral de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

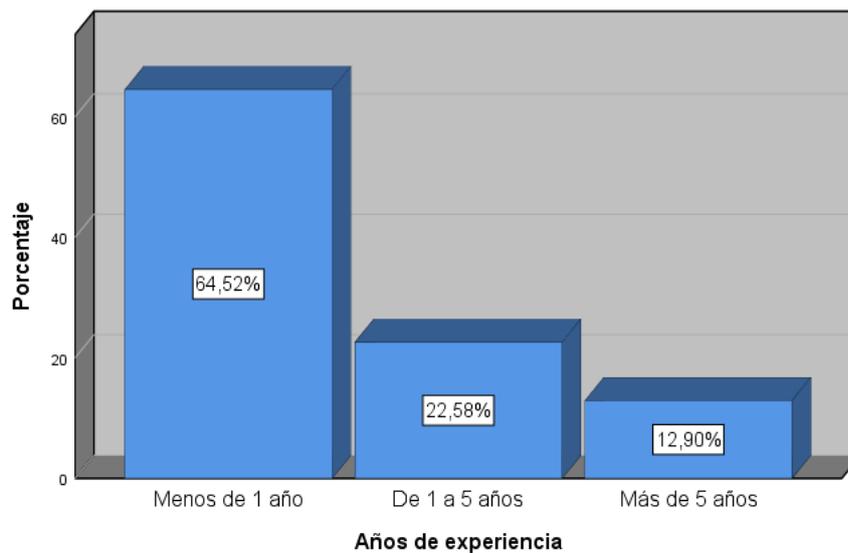
Interpretación: El 83,87% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, es contratado y el 16,13% es nombrado.

Tabla 5.5. Años de experiencia del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

Años de experiencia		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 año	20	64,5
	De 1 a 5 años	7	22,6
	Más de 5 años	4	12,9
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.5. Años de experiencia del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

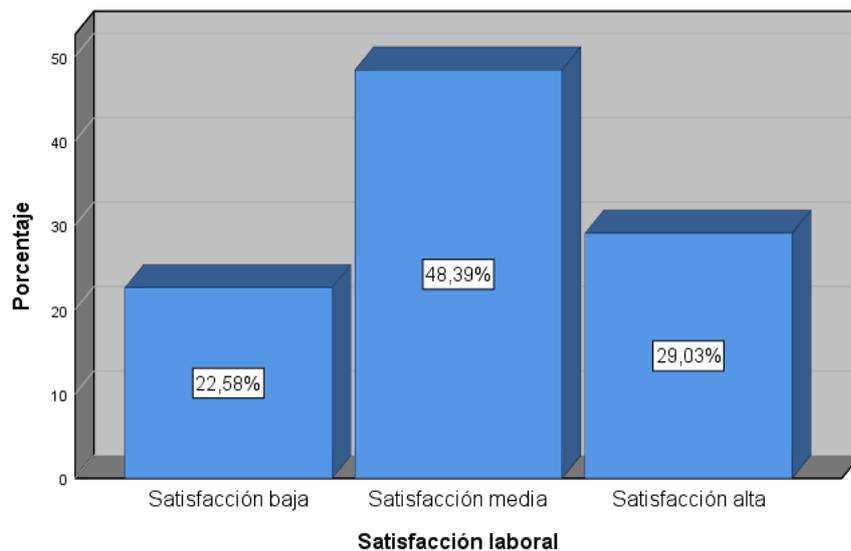
Interpretación: El 64,52% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene menos de 1 año de experiencia, el 22,58% tiene de 1 a 5 años de experiencia y el 12,9% tiene más de 5 años de experiencia.

Tabla 5.6. Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

Satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfacción baja	7	22,6
	Satisfacción media	15	48,4
	Satisfacción alta	9	29,0
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.6. Satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

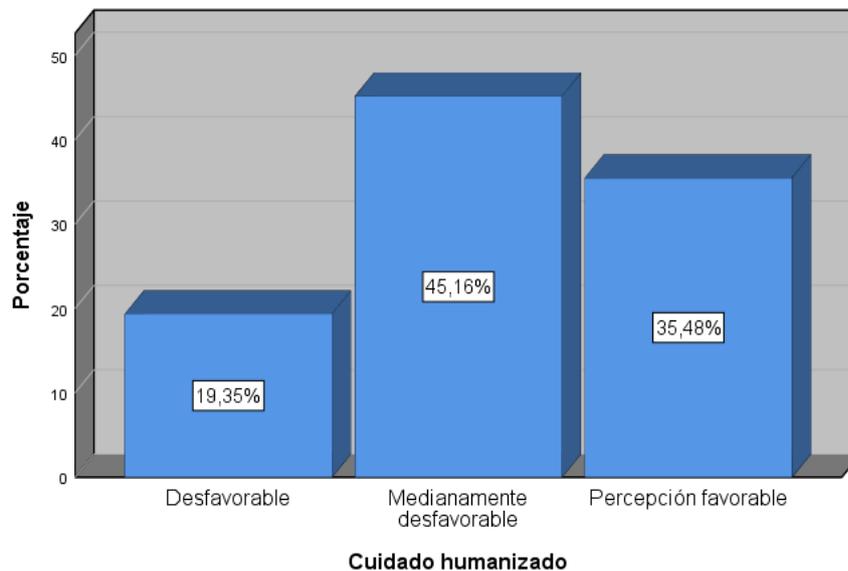
Interpretación: El 48,39% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene satisfacción laboral media, el 29,03% tiene satisfacción laboral alta, y el 22,58% tiene satisfacción baja.

Tabla 5.7. Cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

	Cuidado humanizado	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	6	19,4
	Medianamente favorable	14	45,2
	Percepción favorable	11	35,5
	Total	31	100,0

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.7. Cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Interpretación: El 45,16% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, brinda el cuidado humanizado medianamente favorable, el 35,48% brinda cuidado humanizado favorables, y el 19,35% brinda cuidado humanizado desfavorables.

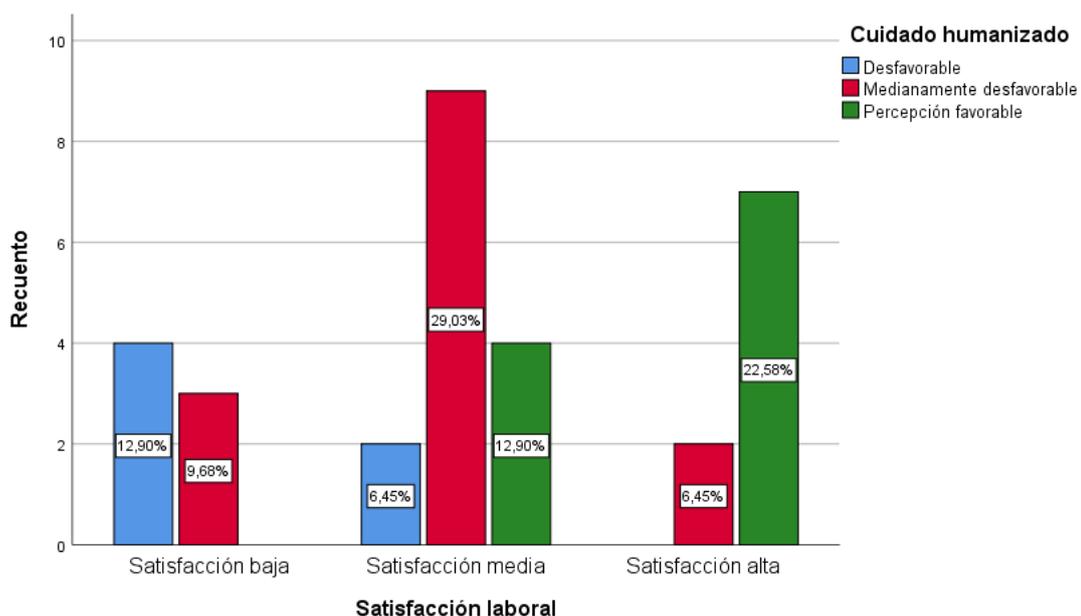
5.2. Resultados inferenciales

Tabla 5.8. Cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

Satisfacción laboral	Cuidado humanizado			Total
	Desfavorable	Medianamente desfavorable	Percepción favorable	
Satisfacción baja	4 12,9%	3 9,7%	0 0,0%	7 22,6%
Satisfacción media	2 6,5%	9 29,0%	4 12,9%	15 48,4%
Satisfacción alta	0 0,0%	2 6,5%	7 22,6%	9 29,0%
Total	6 19,4%	14 45,2%	11 35,5%	31 100,0%

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.8. Cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

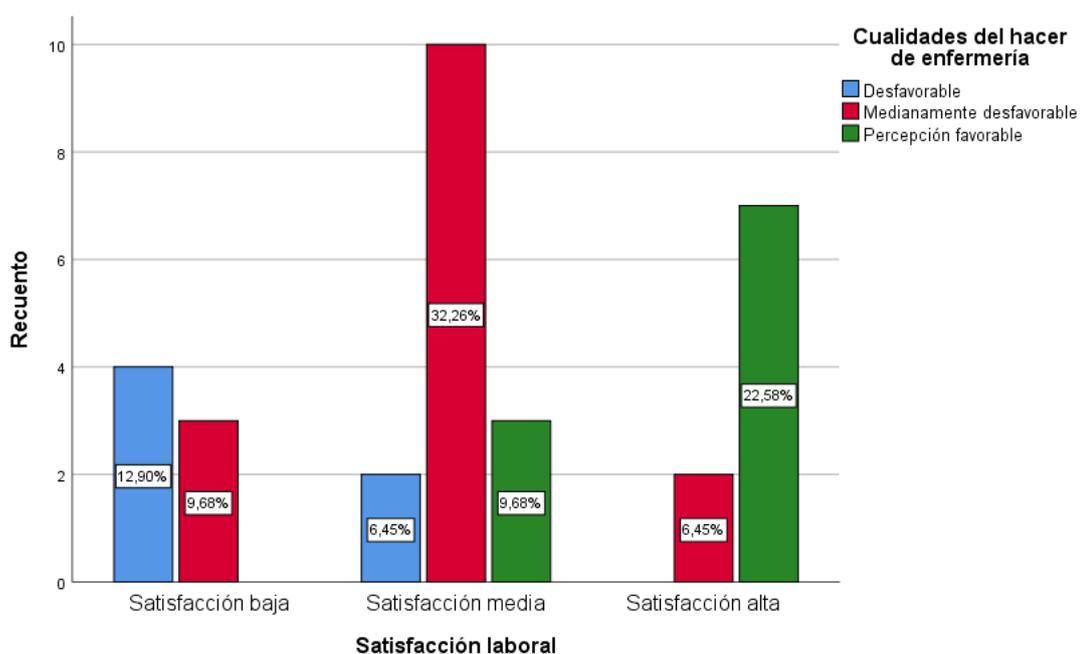
Interpretación: El 29,03% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene una satisfacción laboral media, y brinda cuidado humanizado medianamente favorable, se observa una tendencia de que cuando hay menos satisfacción el cuidado humanizado es desfavorable.

Tabla 5.9. Cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

		Cualidades del hacer de enfermería			Total
		Desfavorable	Medianamente desfavorable	Percepción favorable	
Satisfacción laboral	Satisfacción baja	4 12,9%	3 9,7%	0 0,0%	7 22,6%
	Satisfacción media	2 6,5%	10 32,3%	3 9,7%	15 48,4%
	Satisfacción alta	0 0,0%	2 6,5%	7 22,6%	9 29,0%
Total		6 19,4%	15 48,4%	10 32,3%	31 100,0%

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.9. Cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

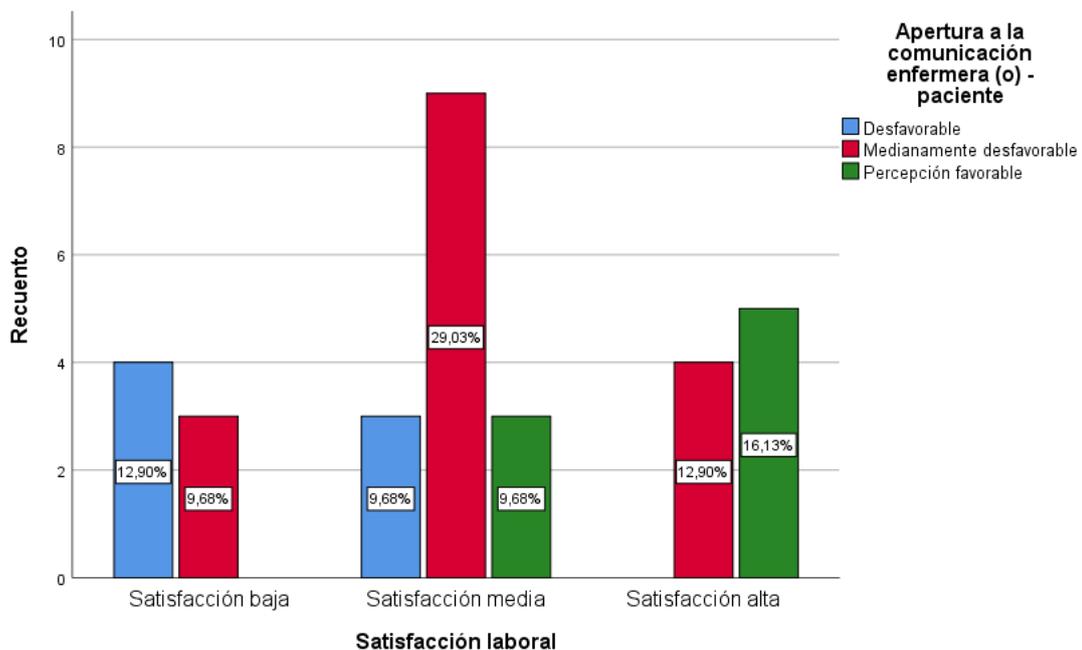
Interpretación: El 32,26% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene una satisfacción laboral media, y brinda cuidado humanizado medianamente favorable, se observa una tendencia de que cuando hay menos satisfacción el cuidado humanizado es desfavorable.

Tabla 5.10. Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

		Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente			Total
		Desfavorable	Medianamente desfavorable	Percepción favorable	
Satisfacción laboral	Satisfacción baja	4 12,9%	3 9,7%	0 0,0%	7 22,6%
	Satisfacción media	3 9,7%	9 29,0%	3 9,7%	15 48,4%
	Satisfacción alta	0 0,0%	4 12,9%	5 16,1%	9 29,0%
Total		7 22,6%	16 51,6%	8 25,8%	31 100,0%

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Gráfico 5.10. Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

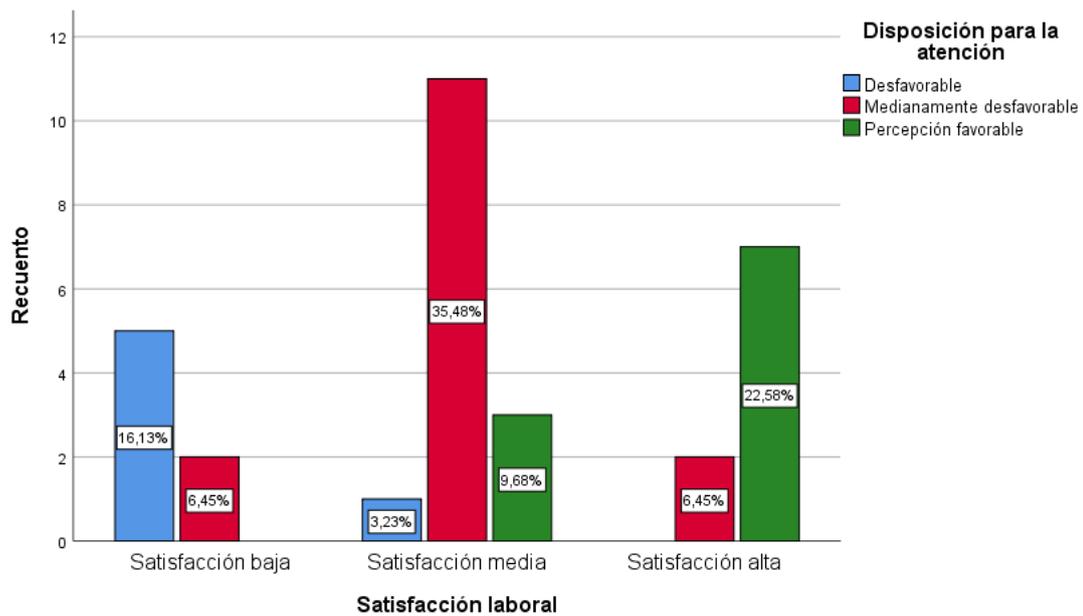
Interpretación: El 29.09% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene una satisfacción laboral media, y brinda cuidado humanizado medianamente favorable, se observa una tendencia de que cuando hay menos satisfacción el cuidado humanizado es desfavorable.

Tabla 5.11. Disposición para la atención del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.

		Disposición para la atención			Total
		Desfavorable	Medianamente desfavorable	Percepción favorable	
Satisfacción laboral	Satisfacción baja	5 16,1%	2 6,5%	0 0,0%	7 22,6%
	Satisfacción media	1 3,2%	11 35,5%	3 9,7%	15 48,4%
	Satisfacción alta	0 0,0%	2 6,5%	7 22,6%	9 29,0%
Total		6 19,4%	15 48,4%	10 32,3%	31 100,0%

Fuente: cuestionario de satisfacción laboral en el personal de salud del centro quirúrgico

Gráfico 5.11. Disposición para la atención del cuidado humanizado según satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo 2021.



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé.

Interpretación: El 35,48% del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, tiene una satisfacción laboral media, y brinda cuidado humanizado medianamente favorable, se observa una tendencia de que cuando hay menos satisfacción el cuidado humanizado es desfavorable.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Decisión estadística

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6.1 Prueba estadística de relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,619	,096	5,531	,000

Fuente: Análisis estadístico

De acuerdo a los resultados de la prueba estadística, $p = 0,000$; se rechaza la hipótesis nula; y se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Decisión estadística

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6.2 Prueba estadística de relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,643	,096	5,663	,000

Fuente: Análisis estadístico

De acuerdo a los resultados de la prueba estadística, $p = 0,000$; se rechaza la hipótesis nula; y se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Decisión estadística

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6.3 Prueba estadística de relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,531	,104	4,393	,000

Fuente: Análisis estadístico

De acuerdo a los resultados de la prueba estadística, $p = 0,000$; se rechaza la hipótesis nula; y se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Decisión estadística

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6.4 Prueba estadística de relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,706	,093	6,134	,000

Fuente: Análisis estadístico

De acuerdo a los resultados de la prueba estadística, $p = 0,000$; se rechaza la hipótesis nula; y se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

6.2. Contrastación de hipótesis con otros estudios similares

En la investigación se obtuvo los siguientes resultados referente a las variables se encontró que: El 48,39% del personal de enfermería del servicio de emergencia, tiene satisfacción laboral media, el 29,03% tiene satisfacción laboral alta, y el 22,58% tiene satisfacción baja. El 45,16% del personal de enfermería, brinda el cuidado humanizado medianamente favorable, el 35,48% brinda cuidado humanizado favorables, y el 19,35% brinda cuidado humanizado desfavorables.

Finalmente se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

6.3. Responsabilidad ética

La investigación respeto los principios éticos de la investigación, en todo momento se tuvo en consideración la justicia, autonomía, beneficencia y no mal eficiencia, se tuvo todas las consideraciones del caso para no romper los protocolos establecidos por la pandemia de la Covid-19.

CONCLUSIONES

- Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.
- Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.

RECOMENDACIONES

- Mejorar las condiciones laborales de las enfermeras en el servicio de emergencia, para incrementar la satisfacción laboral de las enfermeras, ya que la satisfacción se relaciona con el cuidado humanizado.
- Capacitar al personal de enfermería del servicio de emergencia sobre el cuidado humanizado para que las enfermeras tengan pleno conocimiento y pongan en práctica aquellas cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en favor de las personas enfermeras.
- Desarrollar talleres de mejora de la comunicación enfermera (o) – paciente, dentro del contexto del cuidado humanizado con el personal de enfermería del servicio de emergencia, con la finalidad de mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y las personas enfermas.
- Ejecutar sesiones de habilidades blandas dirigidas al personal de enfermería del servicio de emergencia para garantizar que las enfermeras tengan predisposición para brindar un cuidado humanizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ahmed N., Khan M., Butt F. A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 2012; 8(4), 259-267.
2. Agut S., Carrero V. Contribuciones al Estudio de la motivación laboral: Enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2007; 23 (2), 203-225.
3. Campos, M. Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte – 2013. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
4. Organización Mundial de la Salud: Programa de Actividades Sectoriales. El diálogo social de los servicios de salud: instituciones, capacidad y eficacia. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. [Online]. [citado 5 abril 2019].
5. Neira G., Salinas F. Satisfacción laboral de la enfermera (o) profesional en el servicio de emergencia de un hospital nacional. Trabajo académico. Universidad Nacional Cayetano Heredia; 2017.
6. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. [Online]. [citado 5 abril 2019].
7. Merino-Plaza M., Carrera-Hueso F., Roca-Castello J. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente del Servicio Vasco de Salud. *Gaceta Sanitaria*, 2018; 32(4):352-361.
8. Alvarez L., De Miguel M., Noda E., Alvarez L., Galcerán G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Rev Cubana Salud Pública*, 2016; 24(3):407-417. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lng=es.
9. Monje P., Miranda P., Oyarzún J., Seguel F., Flores E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios

hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2018; 24:5. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205&lng=es)

95532018000100205&lng=es. Epub 25-Sep-2018.

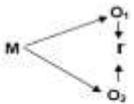
<http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

10. Pablo M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis. Universidad de Extremadura; 2016.
11. Alemán Jarquín, J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, junio 2017. Tesis. Mangua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017.
12. García-Hernández Y., Martínez-García M., Rivera-López M., Gutiérrez-Fragoso G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. 2016. Trabajo de investigación. México: Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo; 2016.
13. García Ortiz K; Leandres Quispe S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. Tesis. Universidad Nacional de San Agustín; 2018.
14. Delgado Vargas S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016. Tesis Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
15. Aliaga Leiva M; Cuyutupa Meza Y. Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería en el servicio medicina interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2017. Tesis. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2018.
16. Ore Motta, E. y Soto Carrillo, C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin De La Fuente, Lima – 2018. Tesis. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.

17. López Díaz A. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico – Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis especialidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018.
18. Marcelo Mogollón M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad PERU-COREA Santa Rosa II - Piura, en abril 2018. Tesis pregrado. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura; 2018.
19. Carrillo Algarra Ana Julia, García Serrano Lucila, Cárdenas Orjuela Claudia Marcela, Díaz Sánchez Ingrid Rocío, Yabrudy Wilches Nataly. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. *Enferm. glob.* 2018; 12(32):346-361. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400021&lng=es.
20. Carrillo Algarra, A., García Serrano, L., Cárdenas Orjuela, C., Díaz Sánchez, I., Yabrudy Wilches, N. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. *Enfermería Global.* 2013 Octubre;(32).
21. Caballero Rodríguez K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 2002; 6(1):1-10. Universidad de Granada, España.
22. John L. Pensamientos sobre situación laboral. Ed. Anagrama: España 2015, 4ta edición; p 126.
23. Zayas Agüero P., Baez Santana R., Zayas Feria F., Hernandez Lobaina M. Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Rev.fac.cienc.econ*, 2015; 23(2): 35-51.
24. Robert Kreitner *Comportamiento de las organizaciones*. Ed. Luna 2016, p. 16.
25. Watson J. *Nursing: "the philosophy and science of caring"*. Colorado: Colorado Associated University Press; 1985.
26. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill; 2018.
27. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. *Metodología de la investigación*. 5ta ed. Colombia: Ediciones de la U; 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19?</p> <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la satisfacción laboral y cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. 	<p>Hipótesis General. Existe relación entre la satisfacción laboral y el cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19.</p> <p>Hipótesis Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cualidades del hacer de enfermería del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. 	<p>Tipo de investigación Descriptivo, Prospectivo, básico.</p> <p>Diseño de la investigación No experimental, transversal correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión.</p> <p>Tratamiento estadístico: Estadístico de Tau b de Kendall</p>	<p>Población. La población está constituida por personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo que se encuentra laborando en el primer trimestre del año 2021. N = 34</p> <p>Muestra Aplicando la fórmula y con un nivel de confianza del 95%, la muestra se obtiene como muestra n = 31.</p> <p>Tipo de muestreo. El tipo de muestreo a usarse será el probabilístico simple.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión disposición para la atención del cuidado humanizado en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo en tiempos de Covid-19. 		
--	--	---	--	--

Anexo 2. Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

I. Presentación

Buenos días, somos estudiantes de enfermería de la segunda especialidad en emergencia. Nos encontramos realizando una investigación en el Servicios de Emergencia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, sobre la satisfacción del personal de salud de emergencia.

Se le agradece su participación y colaboración para contestar los enunciados que se presenta a continuación. Cabe indica que la información proporcionada será de carácter anónimo y confidencial.

II. Datos Generales

1. ¿Cuál es su edad?. _____
2. ¿Cuál es su sexo?
Femenino () Masculino ()
3. ¿Cuál es su estado civil?
Soltera () Casada () Viuda () Divorciada ()
4. ¿Cuál es su condición laboral?
Nombrado () Contratado ()
5. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en el servicio de centro quirúrgico?

INSTRUCCIONES

Marque con una "X" en el lugar que corresponde, teniendo en cuenta lo siguiente:

- TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO.
- ED = EN DESACUERDO.
- I = INDECISO.
- DA = DE ACUERDO.
- TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

ENUNCIADO	TDA	ED	I	DA	TED
Dimensión extrínseca					
1. Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2. Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3. Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4. Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
5. Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7. Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8. La enfermera jefa reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
9. El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10. Recibo un bono extra por trabajar en un área de emergencia.					
11. Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12. Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
13. Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14. Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
17. La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18. Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19. Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
20. Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
21. La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22. El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23. Cuento con materiales de bioseguridad personal.					

24. Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					
25. Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.					
26. Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
Dimensión intrínseca					
27. Siento que mi trabajo sea rutinizado					
28. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29. Mi trabajo es altamente estresante.					
30. Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
32. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33. No siento que el trabajo que hago es apreciado					
34. Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35. No siento que mis esfuerzos son remunerados como debieran de ser.					
36. Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
37. Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
38. Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39. Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					

**Test de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de
Enfermería PCHE Clinicountry 3ra versión**

Apreciado(a) señor(a): A continuación, le presentamos un cuestionario que describe los comportamientos de cuidado humanizado del profesional de enfermería (enfermeras(os)). En frente a cada afirmación, marque con una X la respuesta que según su percepción corresponde, a la forma en que se presentaron estos comportamientos durante su hospitalización.

D	ENUNCIADO	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
D1	1. Le hace sentir como una persona				
D1	2. Le tratan con amabilidad				
D3	3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
D2	4. Le miran a los ojos, cuando le hablan				
D2	5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
D1	6. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted				
D1	7. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo(a), cuando está con usted				
D1	8. Le generan confianza cuando lo (la) cuidan				
D2	9. Le facilitan el diálogo				
D2	10. Le explican previamente los procedimientos				
D2	11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
D2	12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				
D3	13. Le dedican el tiempo requerido para su atención				
D2	14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud				
D1	15. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
D3	16. Le llaman por su nombre				
D1	17. Le demuestran respeto por sus creencias y valores				

D3	18. Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
D2	19. Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud				
D3	20. Le manifiestan que están pendientes de usted				
D3	21. Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento				
D3	22. Responden oportunamente a su llamado				
D3	23. Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
D3	24. Le escuchan atentamente				
D3	25. Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo				
D3	26. Le brindan un cuidado cálido y delicado				
D3	27. Le ayudan a manejar su dolor físico				
D3	28. Le demuestran que son responsables con su atención				
D3	29. Le respetan sus decisiones				
D3	30. Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
D3	31. Le respetan su intimidad				
D3	32. Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				

D1 Dimensión 1: Cualidades del hacer de enfermería

D2 Dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera (o) - paciente

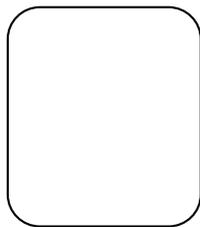
D3 Dimensión 3: Disposición para la atención

Anexo 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Yo:,
identificado con DNI:, y domicilio en:
....., en pleno uso de mis facultades, y después de
haber sido orientada sobre el propósito del trabajo, acepto participar
voluntariamente en la ejecución del proyecto de investigación titulado
**SATISFACCIÓN LABORAL Y CUIDADO HUMANIZADO EN EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ DE HUANCAYO EN TIEMPOS DE
COVID-19**, como trabajadora del servicio de emergencia del Hospital Ramiro
Prialé Prialé de Huancayo.



Nombre:

DNI: