

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**



**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y RESILIENCIA EN LAS  
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL  
CARMEN HUANCAYO, 2018**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**BACH. NAYZA AMALIA HUAMAN GRIJALVA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**ASESOR: Dr. EDGAR L. ALVIZURI GOMEZ**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

A nuestro creador, a mis progenitores, por estar conmigo orientándome y guiándome por el camino del progreso y a todas las personas que son parte importante en mi vida.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios, a mis padres, a todas las personas que me orientaron y me transmitieron sus conocimientos como fueron los docentes de esta casa de estudios y que sin su apoyo no hubiese podido alcanzar mi meta. Gracias a todos.

## Resumen

La presente investigación “Nivel de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia, Hospital El Carmen Huancayo, 2018”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las Enfermeras del lugar donde se realiza el estudio. Investigación cuantitativa descriptivo-correlacional, diseño no experimental, corte transversal, con población y muestra 36. Para recoger la información el instrumento fue el cuestionario, para la primera variable la confiabilidad fue 0,980, y para la segunda variable fue 0,820, el instrumento fue adecuado por la investigadora. Resultados: En la satisfacción laboral el de mayor relevancia es el nivel bajo 24 (66,7%), en la resiliencia está en el nivel medio 33 (91,7%) y en sus dimensiones: Satisfacción personal está en el nivel medio 30 (83,3%), ecuanimidad nivel medio 33 (97,7%), Sentirse bien solo nivel medio 20 (55,6%), confianza en sí mismo nivel medio 31 (86,1%) y perseverancia nivel medio 33 (91,7%)

Concluimos que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la Resiliencia. Recomendando que el Jefe del Hospital, haga una reorganización del trabajo enfermero para evitar carga física, mental y lograr satisfacción laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción personal, Tareas estimulantes, Confianza en sí mismo, Persistencia profesional.

## **Abstract**

The present investigation "Level of job satisfaction and resilience in the nurses of the emergency service, Hospital El Carmen Huancayo, 2018", the objective was to determine the relationship that exists between the level of job satisfaction and Resilience in the Nurses of the place where performs the study. Descriptive-correlative quantitative research, non-experimental design, cross section, with population and sample 36. To collect the information, the instrument was the questionnaire, for the first variable the reliability was 0.980, and for the second variable was 0.820, the instrument was adequate by the researcher. Results: In job satisfaction the most relevant is the low level 24 (66, 7%), in the resilience is in the medium level 33 (91.7%) and in its dimensions: Personal satisfaction is in the middle level 30 (83.3%), equanimity average level 33 (97.7%), Feeling good only average level 20 (55.6%), self-confidence average level 31 (86.1%) and perseverance medium level 33 (91.7%)

We conclude that there is a direct and significant relationship between job satisfaction and Resilience. I recommend that the Head of the Hospital, make a reorganization of nursing work to avoid physical, mental and job satisfaction.

**KEY WORDS:** Personal satisfaction, Stimulating tasks, Self-confidence, Professional persistence.

## Índice

	Pag.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
INTRODUCCIÓN	xii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Definición del problema	16
1.2.1 Problema General	16
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>FUNDAMENTOS TEÓRICOS</b>	
2.1. Bases teóricas	20
2.1.1. Satisfacción Laboral	20
2.1.2. Resiliencia	36
2.1.3. Teoría de Enfermería que aplica al trabajo de investigación	47
2.2. Estudios previos	49
2.3. Marco conceptual	55
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Formulación de hipótesis	60
3.1.1. Hipótesis general	60
3.1.2. Hipótesis Específicas	60
3.2. Identificación de variables	60
	vi

3.2.1. Clasificación de variables	60
3.2.2. Definición constitutiva de variables	61
3.2.3. Definición operacional de variables	62
CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y Nivel de la Investigación	64
4.2. Descripción del método y Diseño Método	64
4.3. Población, muestra y muestreo	65
4.4. Consideraciones éticas	66
CAPÍTULO V	
TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS	
5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de Datos	70
CAPÍTULO VI	
RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Resultados	72
6.2. Discusión	92
6.3. Conclusiones	94
6.4. Recomendaciones	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	102
Anexo 1. Matriz De Consistencia	103
Anexo 2. Instrumentos de investigación	107
Anexo 3: Base de datos	113
Anexo 5. Validación de los Instrumentos	124

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	72
Tabla 2.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	74
Tabla 3.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	75
Tabla 4.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	76
Tabla 5.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	78
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	79
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018	81
Tabla 8.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en las	

	enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	82
Tabla 9.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	84
Tabla 10.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	85
Tabla 11.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	87
Tabla 12.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	88
Tabla 13.	Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018	90

## Índice de figuras

Pág.

- Figura 1. Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 73
- Figura 2. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 74
- Figura 3. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 75
- Figura 4. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 77
- Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 78
- Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 80
- Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018. 81
- Figura 8. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en las

enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 83

Figura 9. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 84

Figura 10. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 86

Figura 11. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 87

Figura 12. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 89

Figura 13. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018. 90

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo “Nivel de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital El Carmen de Huancayo, 2018, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las Enfermeras del Servicio de Emergencia.

El nivel de satisfacción laboral que puede experimentar las enfermeras va a estar en función de muchos factores, pero el trabajo enfermero tiene normalmente una recarga laboral que deteriora la salud de estos profesionales, ya que no solo es el cansancio o fatiga que experimenta por las horas de trabajo, sino porque no cuenta con el material y equipo adecuado para realizar su trabajo, y su trabajo es de un constante riesgo y muchos de estos profesionales tratan de dar lo mejor de ellos a pesar que en el fondo no se sienten satisfechos.

A través de este estudio se puede evidenciar que existe mucha insatisfacción en el personal de enfermería y la insatisfacción está relacionada con la resiliencia. Es así que de acuerdo a (García M. y cols. 2016) la insatisfacción laboral que se puede evidenciar en el personal enfermero tiene que ver con la inapropiada capacidad de resiliencia, es decir las actitudes negativas predisponen a las personas a la insatisfacción en su ambiente laboral.

El presente estudio está dirigido a los diferentes centros de salud para que tengan en cuenta los aspectos que causan insatisfacción en los trabajadores de salud, para que se puedan tratar de manera diferente, ya que la insatisfacción del personal de enfermería va a repercutir en el trato a los pacientes y por otro lado pueda servir de base para posteriores investigaciones y revalorar el trabajo de estos profesionales.

El presente estudio se fraccionó en capítulos de la siguiente forma: En el capítulo I describimos la situación problemática tomando como base algunos estudios que por la globalización que de alguna forma están conectados, para ubicarnos en el presente trabajo, posteriormente hicimos

la formulación del problema, los objetivos y la finalidad e importancia, en el capítulo II puntualizamos las bases teóricas, los estudios anteriores a la presente investigación de tipo internacional como nacional, así como las definiciones que determinaron el marco conceptual; en el capítulo III se ejecutó la formulación de la hipótesis general y las específicas, así como se conceptualizó las variables del estudio; en el Capítulo IV desarrollamos el marco metodológico especificando el método, tipo, nivel, población, muestra de la investigación, y las consideraciones éticas que utilizamos para el presente estudio; en el Capítulo V las técnicas e instrumentos para recolectar la información, así como el procesamiento de los mismos. En el capítulo VI, la discusión de los resultados en base a los antecedentes y los resultados del presente trabajo, luego las conclusiones y recomendaciones y para finalizar las referencias bibliográficas, y los anexos

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El proceso de globalización en el mundo entero los trabajadores de salud en particular las enfermeras vienen experimentando mayores competencia, desarrollo de habilidades para cumplir una función cada día más especializada, como parte de un agente de cambio para lograr personas satisfechas con su trabajo, sin embargo ello exige mayor capacitación, especialización en una determinada materia, que motive sus logros personales y profesionales a lo que denomina bienestar, ello implica que las enfermeras también está expuesto a un conjunto de factores estresores que condicionan o determinan el tipo de trabajo que genera resultado, con absoluta seguridad se puede decir la transformación del hombre empieza con la voluntad, la voluntad expresada como resiliencia de adaptase positivamente a desarrollar nuestro quehacer para el bien, es decir quien tiene actitudes positivas está muy satisfecho con su puesto de trabajo; quien tiene actitudes negativas está insatisfecho, es de gran importancia ya que la enfermera de la emergencia requiere alto grado de rapidez, precisión, calma y responsabilidad contribuyendo a que cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva. (OMS, 2016)

En los países iberoamericanos los gerentes de la salud resaltan con mayúscula el trabajado de las enfermeras en las diferentes esfera, en los foros, ponencias, mesa redonda y la realidad de la enfermera es estar solucionando los problemas de salud de los usuarios con mucha carencia de recursos, pacientes con mucho dolor, sufrimiento, expuestos a situaciones de muerte, expuestos a un conjunto de riesgos laborales propios del trabajador enfermero en los servicio de emergencia, pues es donde la intervención de enfermería tiene que ser firme, contundente y sobre todo tiene que ser pulcro, asertivo para mitigar las adversidades sin mayor contratiempo para lograr una satisfacción laboral y resiliencia ante situaciones adversas, lo mismo ocurre en Latinoamérica la satisfacción laboral en las enfermeras sigue considerándose como una expectativa que

tiene de su centro de trabajo que se manifiesta como una situación de agrado, conformidad, bienestar, los que serán expresadas por de pro actividad a lo que se denomina actitud positiva en la parte cognitiva, emotiva y comportamental, pues teniendo la disposición del enfermero a trabajar muy diligentemente se podrá identificar los problemas del paciente, familia y comunidad lo que nos conllevará hacer una evaluación completa para formular nuestros diagnósticos de enfermería y así aplicar el proceso de cuidado enfermero como herramienta de trabajo enfermero, como tal será garantía de un cuidado o servicio de calidad demostrada con eficiencia. (OPS, 2015)

En los estudios realizados en el Perú, evidencian que existe escasa satisfacción laboral de enfermeras, así podemos encontrar un repórter en un trabajo de investigación que solo el 30% de las enfermeras manifiestan un grado de satisfacción laboral baja, mientras el 62.5% una satisfacción media y finalmente el 7.5% una satisfacción alta. Contrastado el resultado el mismo autor refiere que la insatisfacción laboral está presente en enfermeras que tienen poca capacidad de ingeniarse hacer las cosas de la mejor forma, a pesar de las adversidades entonces tiene relación con la resignación. Por el contrario en las áreas críticas, entre ellas el servicio de emergencias con su propia organización que necesariamente tienen las unidades específicas básicas de Cirugía, Medicina, Pediatría y Ginecoobstetricia, con profesionales debidamente preparados para resolver los problemas de salud, en ello existe sobre carga laboral, la realidad que demuestra es que todo los servicios de emergencia está colapsados por la alta demanda del trabajo hospitalario y la precaria condiciones don labora los trabajadores de salud en especial las enfermeras, trabajar en el servicio de emergencia, al parecer requiere de tener conocimientos previos, la experticia, habilidades, aptitudes, conocimiento, actitud para enfrentar situaciones, a ello tiene que sumarse trabajar con los recursos muy exiguos infraestructura insuficiente, escasas de equipos biomédicas, medicamentos, materiales biomédicos, muchas veces expuestos a las inclemencias de la naturaleza, con malas relaciones

humanas entre los miembros de la institución y compañeros de trabajo. (MINSA, 2017)

En el Hospital el Carmen de Huancayo, las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia, permanentemente están expuestos a factores estresores entre ellas la presencia de sangre, pacientes graves, familias muy demandante. Situación donde la enfermera al parecer requiere utilizar todo su conocimiento como herramienta de trabajo, además al parecer tienen que saber organizar, hacer uso de sus cualidades innatas de servir al prójimo en situaciones difíciles, es así la resiliencia surge como una cualidad imperativa en su desempeño, enfermera porque contribuye a que esta cumpla sus actividades de manera eficaz y efectiva. La resiliencia como es sabido no solo es la capacidad que poseen los seres humanos en busca de lograr un afrontamiento de las dificultades, además creo que en definitiva la resiliencia implica ser el motor que hace las personas sean tolerantes y y logren adaptarse positivamente a las situaciones adversas (Cortes, 2010)

En la rotación de mis practicas pre profesionales en el Hospital El Carmen de Huancayo, con cierta regularidad se pudo evidenciar que muchas enfermeras del servicio de emergencias se mostraban algunas quejas muy recurrentes como: me siento demasiada cansada, no tengo equipos y materiales para poder trabajar, cada día que pasa estamos peor, ningún director o jefe se preocupa por mejorar, tengo que trabar en dos lugares, ya no tengo la misma paciencia como antes, otras veces se muestran indiferentes ante el dolor y sufrimiento del paciente y la familia

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, ¿Huancayo 2018?

## **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en en las enfermeras del Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Describir la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Contrastar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018.

Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018.

### **A. Finalidad e importancia**

Nos permitirá conocer, describir las variables en estudio en el ser humano es el actor principal de su propio destino, como parte de su desarrollo humano a diario afronta un conjunto de vicisitudes para lograr satisfacer sus necesidades básicas de su familia y del mismo, a medida que las personas se desarrollan crece su círculo social y como tal también crecen sus responsabilidades personales y profesionales, el hombre lucha a diario desde las antigüedades para sobrevivir y satisfacer sus necesidades básicas, tiene que desarrollar estrategias para hacer frente a la adversidad y adaptarse a la situación del trabajo o del vivir diario a ello se denomina resiliencia, el hombre cuando logra satisfacer sus necesidades se percibirá importante y responsable con las actividades inherentes de su profesión, debido a que el desarrollo del yo profesional está directamente relacionado con la satisfacción laboral, toda persona busca ser reconocido, ayudar, cobrar el interés a la otra persona, para ello tiene que ser constante y dinámico.

Permitirá determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, de tal forma como el profesional de enfermería está sometido permanentemente a situaciones muy demandantes en el tiempo, espacio, con conjunto de factores

estresores de carácter personal e institucional entre ellas las: Infraestructura inadecuadas, escasas de materiales y equipos, sin estabilidad laboral, remuneraciones inadecuadas, relaciones interpersonales inadecuadas, mayor demanda de pacientes, familiares exigentes, cansancio, poca motivación laboral, interfieren con la satisfacción laboral del enfermero, ante ello encontrar una estrategia de hacer frente para adaptarse y expresar con actitud positiva es la resiliencia, concluir el trabajo como un diagnóstico situacional.

Permitirá reconocer las respuestas humanas que es individual en las enfermeras, cada quien enfrenta su labor como enfermera de manera distinta, aunque el propósito es el mismo, unos se adaptan con facilidad y otros les cuesta adaptarse, nos permitirá la respuesta individual y grupal de las enfermeras, los resultados, servirán como evidencia científica para futuras investigaciones, además nos permitirá conocer la realidad de los enfermeros en su satisfacción laboral y la resiliencia, estos resultados hallados sirvan de base o diagnóstico situacional y en base a ello plantear estrategias orientadas a promover la implementación de programas de acompañamiento de soporte en los enfermeros para fortalecer sus habilidades profesionales, personales y por ende prevenir conductas de riesgo, con la misma celeridad será imperativo socializar los resultados.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **2.1. Bases teóricas**

##### **2.1.1. Satisfacción Laboral**

Es la expectativa que se genera el trabajador en el desempeño de sus funciones, para la psicología organización es un tema sumamente relevante, porque en mérito a ello diseñan estrategias para mantener satisfecho a los trabajadores, para ello es indispensable entender que el factor humano es el más importante en una unidad productiva.

La satisfacción “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo” en la actualidad es meta objetivo tener empleados comprometidos, motivados con actitud positiva, por ello en los últimos tiempos gestionan mejor los Gerentes, su meta objetivo es seleccionar mejor sus empleados y por perfiles para que fueron seleccionados (Carrillo, 2013)

Determinar las satisfacción laboral en las enfermeras del nosocomio, implica valorar varios aristas, para determinar las características individuales y de que grupo, por ser un grupo heterogéneo es probable que las inquietudes y percepciones sea distinto en relación, de allí la importancia de valorar exhaustivamente los detalles para conocer con mayor realismo. (Cifuentes, 2014)

La expectativa que se genera el trabajador de su centro laboral es diverso por cuanto cada trabajador tiene sus propias metas, objetivos, intereses, ella va significar que cada trabajador va tener actitud distinta, los factores que intervienen en la satisfacción laboral tendrá relación con el servicio donde trabaja, su infraestructura, el tipo de supervisión que se ejerce sobre el trabajador, las relaciones interpersonales con los compañeros del trabajo, sueldos o expectativas remunerativas, ascensos y

promociones, el vínculo laboral, etc. y el desarrollo de la vida de manera salubre o tóxica. (Gonzales, 2013).

Cuando se habla de satisfacción laboral se tiene que evidenciar el resultado positivo como una respuesta humana independientemente de lo que ocurre en el trabajo, en esta medida se encuentran personas reactivas con poca disposición a trabajar, no se comprometen con las metas de la empresa; mientras las personas satisfechas producirán en mayor cantidad, con resultados extraordinarios, mientras las personas insatisfechas, su característica será ser negativo, vivirá de las excusas permanente, nunca lograrán ser representativos o convocantes, siempre están acostumbrado a trabajar bajo control y rigor. (Alfaro y cols. 2014)

### **1. Teoría de la satisfacción laboral (Herzberg)**

Para desarrollar un trabajo tienen que estar motivado, sino se tiene el ingrediente de querer trabajar, el trabajo tiene relación estrecha con la satisfacción del individuos porque están aliados de manera permanente, es una obligación en la actualidad el trabajar, al trabajar generas renta que te ayudan a satisfacer las necesidades básicas del hombre y su familia, para ello, el psicólogo Alemán Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano como parte de su satisfacción personal, para lo cual presentaremos a continuación los siguientes detalles: (Crespo, 2010).

### **2. Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Los factores higiénicos en la actualidad están determinado por la empresa en este caso por el hospital como institución, abarcan las condiciones donde tiene que cumplir la función, el empleado no tiene control sobre la satisfacción laboral dependerá de factores externos entre ello encontramos: La remuneración que tiene que percibir, los beneficios laborales, el tipo de dirección o control que se tiene, la infraestructura y el

clima laboral que se respira, las normatividad, el estatus y prestigio empresarial, etc. (Crespo, 2010).

La historia de la satisfacción laboral señala que los trabajos hospitalarios eran considerados desagradables atender a pacientes moribundos, gravemente enfermos, o con enfermedades infectocontagioso, entonces los empleadores tenían que ver alguna motivación para lograr estas expectativas, y para lograr que las personas se sienta motivados, se promovía premios, estímulos económicos, ascensos, políticas hospitalarias flexibles y estimulantes, es decir, mejores premios al trabajador, a cambio de su trabajo. Más aún otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva) o castigos (motivación negativa). (Crespo, 2010).

Los factores higiénicos a través del tiempo demostraron que no son rentables o efectivos, pueden evitar insatisfacción en los trabajadores, sin embargo la triste realidad que estos factores no generan satisfacción laboral. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. (Crespo, 2010).

### **3. Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Cuando la satisfacción laboral está relacionada con factores personales nos referimos a situaciones motivacionales, que necesariamente el quien tiene que ver lo personal, se dejan influir fundamentalmente con situaciones emocionales, con el crecimiento personal, reconocimiento, las personas buscan empoderarse y ser muy visibles buscando su autorrealización como fin supremo de la existencia del hombre, obvio depende las personas están en curso todo lo que puede generar una motivación interna, ello tiene como insumo la voluntad (Piero, 2014)

Como se podrá entender que aun inicio las empresas estaban orientados a generar producción a cualquier costo, se requerían personas con disposición a trabajar con motivación externa, sin embargo, los estudios en la psicología demostraron que el factor humano era lo más importante como tal reorientaron su población sujeto a atender, hoy en día seleccionan personas según perfil donde la empresa gana y los trabajadores también están muy contento con el trabajo que ostenta.

Por ello el autor Herzberg, deja claro en sus escritos que los factores motivacionales influyen en el comportamiento de las personas hasta logran comprometerse y trabajan por la institución como si fuera parte de ello, las conductas solo toman dos direcciones, ser positivos o negativos el cual podemos remplazar personas satisfechas o simplemente insatisfechas (Piero, 2014)

#### **4. La Importancia de la Satisfacción Laboral:**

##### **a. Para la persona**

- Cobra importancia en el desarrollo humano cuando se utiliza de manera prolija
- Promueve el bienestar personal con acciones salubres, como parte de una higiene personal, nunca veras una personas motivada desaseada
- Muchas veces se constituyen en recodos para tomar impulso logra metas y objetivos personales
- Constituye la unidad para generar capital humano productivo (Piero, 2014)

##### **b. Para el equipo de trabajo y los compañeros**

- Favorece un clima laboral optimo
- Genera sinergia en el trabajo en equipo porque logran articularse unos a otros.
- Favorece relación de confianza

- Generan habilidades sociales en todos los integrantes. (Piero, 2014)

**c. Para la organización**

- Contribuyen en el logro de las metas y objetivos de la institución
- Las personas satisfechas son capaces de asumir cambios como plan de mejora. (Piero, 2014)

**d. Para los clientes y destinatarios de los servicios**

- Cautelan la calidad del servicio
- Atienden a las quejas como parte de su mejora
- Cuidan la satisfacción de los usuarios externos.
- Genera empatía entre los trabajadores y los usuarios externos. (Piero, 2014)

**5. Factores que inciden en la satisfacción laboral**

La toma de decisiones es un elemento importante a tomar en cuenta, los trabajos deben generar interés, los retos y desafíos tienen que enfrentar en el quehacer diario, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros, el fin supremo del hombre es satisfacer sus necesidades básicas, sin embargo las personas como parte de su parte de desarrollo personal es buscar y servir a la humanidad, sociedad y la naturaleza como parte de su autorrealización.

**Factores que favorecen la satisfacción laboral**

- Ubicar en el trabajo a las personas según su perfil
- Fomentar unas relaciones interpersonales eficientes.
- Otorgar estímulos y reconocimiento por el trabajo que desempeña.
- Socializar la posibilidad de trabajo en equipo.
- Propiciar espacios de descanso y recreación vinculante.

## **6. Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

La preocupación de los gerentes o directores son distintas a las preocupaciones de los trabajadores en cuanto se refiere a la satisfacción laboral de las enfermeras, sin embargo, en la satisfacción laboral de las enfermeras inciden tanto los funcionarios y la actitud de la enfermera según su motivación interna o externa, los estudios demuestran la relación de la satisfacción personal de las enfermeras con la productividad, ausentismo y rotación. (Morales, 2016).

### **a. Satisfacción y productividad**

La eficiencia y la eficacia en producción como un indicador de gestión es importante, los hospitales buscan rentabilidad social, para que exista la productividad tienen que existir compromiso, eficiencia y eficacia de acuerdo a lo que se pretenden, sin embargo la eficacia es acortar procesos y encontrar resultados inmediatos al margen del costo que puede significar, en cambio en la eficiencia las personas respetan los procesos, los resultados son iguales con inversión menor, es correcto la combinación de ambos. Por ende, aunque no se esté en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas son más productivas.

### **b. Satisfacción y ausentismo**

Para los gestores es importante que los miembros de la empresa en este caso el hospital cuente con todo sus recursos humanos en óptimas condiciones de salud, porque así, se demanda cuando se tiene que encontrar una justificación válida el trabajo para satisfacer sus necesidades básicas y las empresas también sean productivas, debe preocupar de manera sustancial a los gestores la ausencia o ausentismo de sus trabajadores porque se altera los modos de producción, mucho cuidado no se puede rotar sin algún estudio previo.

### **c. Satisfacción y rotación**

Las rotaciones cuando son para mejorar, empoderar, es bueno tiene una relación positiva con la satisfacción, sin embargo, cuando las rotaciones son con mala intención so pretexto de castigar, merman la producción y se ve afectada la satisfacción, las rotaciones en la institución con un fin adecuado tiene que considerarse como una oportunidad o expectativas sobre las oportunidades.

## **7. Dimensiones de Satisfacción Laboral**

El ministerio de salud, en su afán de cuidar la producción y la productividad, rentabilidad y rendimiento de sus trabajadores ha utilizado un conjunto de estrategias para poder mejorar la conducta de los trabajadores, entre ellos los enfermeros, resaltando lo que son los factores motivacionales como un factor extrínseco o higiénico y la parte personal o motivacional, sin embargo ambos son válido, de sobre manera la motivación de las personas para lograr metas y objetivos personales o familiares.

En la actualidad se utilizan algunos instrumentos para conocer con mayor realismo la situación de la satisfacción laboral como una expectativa que se crea el enfermero en relación a su trabajo, que a continuación se detalla. (MINSA, 2002)

Es importante recordar que el factor fundamental en la gestión valorar el comportamiento organizacional con sus propias normas, cultura de calidad de hacer bien las cosas con empeño y entrega, fomentar unas relaciones interpersonales optimas que conllevan a al respeto y tolerancia entre todo los miembros del equipo de salud en particular las enfermeras, entre otros aspectos como el reconocimiento personal, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana entre otros tópicos particulares que se detallan a continuación. (Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2002).

## **A. Desarrollo de funciones**

Cada trabajador es un eslabón de cadena de un todo, cada enfermero cumple una función específica de acuerdo a su perfil, es considerar cada quien suma para lograr una meta u objetivo personal e institucional para alcanzar una expectativa sobre un determinado aspecto, en este caso en relación a su función para el cual fue contratado nombrado, es importante que el trabajo que desarrolla el hombre tiene que evidenciarse como tal dentro de la organización.

**Objetivos.** Son propuestas personales o institucionales que todo hombre tiene como esencia de resulta de acción, es el horizonte que nos motiva ejercer una acción, otros conocen el camino que conducen al fin, pueden tener una connotación a corto, mediano y largo plazo. Los propósitos tienen que estar claro para lograrlo, permite ser dinámico y alcanzable, las gestiones se evalúan en merito a los objetivos alcanzados.

**Organización.** Se entiende por clasifica, asigna, prioriza, planifica, los proceso servicios y productos desde un inicio hasta su utilización, todas las personas tienen que articularse de tal forma que todos trabajen con metas y objetivos personales e institucionales. El plan operativo es su propuesta su visión y misión tiene que estar claro.

**Habilidades.** Son las diferentes capacidades que posee el hombre para cumplir una función específica, es obvio que las personas pueden desarrollar y desarrollan múltiples habilidades, cuanto más participación y preparación académica tienen mayor posibilidad de desarrollar mayores habilidades, también es reconocido como capacidades para hacer.

**Información.** Es la posibilidad de poder recolectan datos objetivos y subjetivos sin contrastar, la información no tiene rigor científico para ser válido necesariamente tiene que ser contrastado. En varias oportunidades quedaron en especulaciones y pueden ser plausibles de conflictos.

**Adaptación.** Es un proceso que tiene el hombre para adecuarse a cambios o modelos ya establecidos, es importante señalar qu el hombre por

naturaleza se adecua y adapta, la versatilidad es básico, muchas veces es importante tener la tolerancia para lograr el cometido.

## **B. Interacción con el jefe inmediato**

El hombre de por si esta interconectado de uno y del otro, tiene que existir esa conectividad, las direcciones de esta relación pueden ser verticales u horizontales, de acuerdo al tipo de gestión, es el segundo factor más importante en el trabajo, sin embargo la actitud del enfermero es importante en el cumplimiento de la misión y la perspectiva de la visión, comprometido con su desarrollo personal y profesional tal como se presenta.

**Reconocimiento.** Es el mérito que cobra una visibilidad a consecuencia de un trabajo sostenido en el tiempo, sin embargo, en sociedades en desarrollo es necesario reconocer para motivar a las personas en aras de conseguir los objetivos propuestos. Los reconocimientos pueden ser referenciales otras veces pecuniarias, es válido en todos los casos.

**Creativos.** Es una habilidad expresada como una capacidad de desarrollar el pragmatismo en trabajos sobre todo de desarrollo manual, sin embargo, son personas proactivas, con mucha disposición para ejecutar, dedican mayor tiempo para perfeccionar y maximizar su uso.

**Dominio.** Se entiende por claridad, eficiencia, conocimiento pleno, concepto y práctica asertiva, tiene una referencia la hegemonía o ascendencia a las personas o grupos, es convocado y solicitado como su líder nato, tiene algunas características de crear y generar cambios.

**Toma de decisiones.** Es la capacidad del hombre de decidir, en una gestión moderna es importante tomar la iniciativa de determinar, elegir, desarrollar, proscribir. Tiene la connotación de elegir entre el bien y el mal, depende de las decisiones si logran el éxito o el fracaso,

**Compromiso.** Es capacidad mental de las personas de inmiscuirse con las metas y objetivos institucionales, que no escatiman esfuerzos, pueden otorgar más tiempo de lo debido, las empresas seleccionan personas comprometidas.

### **C. Oportunidad de progreso**

Los trabajadores son el capital humano más valioso, es imperativo que los jefes o funcionarios, valoren el recurso humano, brindadosles un conjunto de facilidades para su mejor desempeño laboral y logre satisfacer sus necesidades básicas en su trabajo actual, y sientan en realidad considerado, una persona motivada y reconocida mejora su rendimiento proporcionan en los enfermeros un alto grado de reconocimiento de parte de la institución.

**Capacitación.** Es el proceso de adquirir nuevos conocimientos para desarrollar actividades de la mejor manera, pueden ser cognitivas para adquirir nuevas leyes o teorías, o cuna capacitación practica del dominio de procedimientos, otros buscan desarrollo mental, de contenido actitudinal, las posibilidades de capacitación incrementa el nivel de conocimiento, usualmente las personas se auto capacita para mejorar su nivel académico, otras las empresas se encarga de dotarlos de algunos cursos de acuerdo a su perfil, también hoy en día existe la capacitación en servicio por una personas de mayor conocimiento que son los facilitadores.

**Promoción Es** el acto de promover su venta, desarrollo, como parte de un inicio hasta su consolidación, requiere de mayor dedicación para adquirir un reconocimiento o empoderamiento, son acciones de dedicadas a actividades finales de primer nivel, requiere socializarse para prevenir riesgos, danos, accidentes.

**Ascenso.** Cuando las personas tienen poca competencia es probable que requiera de entrenadores, sin embargo cuando las personas se consolidan en el trabajo y reúnen ciertas cualidades, es usual por naturaleza que requieren ser promovidos, en el puesto de trabajo, indicaciones de cumplir otro rol dentro de la empresa, usualmente cumplen roles de jefes o supervisores, dentro de las aspiraciones personales son como un ideario personal.

#### **D. Remuneraciones e incentivos**

Según la constitución política del estado, todo trabajo debe ser remunerado como una contraprestación de los servicio que brinda; en los Hospitales que perteneces al Ministerio de Salud, los trabajadores reciben un sueldo mensual por las 150 horas trabajadas en turnos de Guardias Diurnas y Nocturna, como tal la Enfermeras tienen un régimen laboral particular, eventualmente otorgan algunos estipendios que no son el sueldo por una trabajo excepcional o productividad, algunos beneficios se consignan por una negociación colectiva entre los trabajadores y funcionarios; sin embargo es importante señalar que los reconocimientos de índole social y psicológica cala mejor y el trabajador tiene mayor dedicación, reconociendo, mejora su autoestima.

**Justo.** Es un principio bioético que está asociado a la justicia, donde las personas por derechos tienen la posibilidad de vivir en las mismas condiciones que el resto de los integrantes de la sociedad, con derechos y obligaciones, en este contexto el trabajador tiene sus propias obligaciones con la sociedad y la propia familia.

**Felicitaciones.** Es el acto de reconocer y saludar los méritos de las otras personas, usualmente vienen de los jefes o de otros compañeros por su destacada labor, o parte de un cumplido por un realce o fecha especial, se puede utilizar distintos canales para hacerlo efectivo.

**Motivación.** Se conoce como el proceso de inyectar fuerza, valor, deseos de trabajar y voluntad para cambiar, usualmente las personas se auto motivan y el el más valiosos en otros casos se espera una motivación externa pero no es lo ideal y no son sostenible en el tiempo.

#### **E. Interrelación con las compañeras de trabajo**

El hombre por su naturaleza de ser filósofo vive interrelacionado con sus semejante, compartiendo conocimientos, pareceres, puntos de vista, experiencias o saberes previos, a todo este proceso de acción de dos a más personas se denomina comunicación, en el trabajo hospitalario son las

enfermeras que se comunican con sus pacientes, con los familiares y con sus compañeras de trabajo que comparten en el trabajo, el componente psicológico es vital porque cada acto de hombre comunica sea verbal o postural, la tendencia mundial señala que la enfermera es que las enfermeras tienen que comunicar de lo que hace con el cuidado del paciente, familia y comunidad.. (Pérez y cols., 2013).

**Cooperación.** Es la capacidad de hombre de trabajar en equipo, con colaboración donde se requiera, en la vida diaria está comprobado que las personas que se solidarizan son más proactivas a lograr las metas y objetivos personales e institucionales.

**Coordinación.** Es una facultad del hombre para cumplir con sus actividades, para ello se utiliza un código que es el lenguaje que tiene que ser claro, conciso, las indicaciones que se dan tiene que cumplirse, en el plan anuario y en manual de organización y funciones están establecidas el rol de cada trabajador. Es básico ponerse de acuerdo el trabajo para que no existan interferencias.

**Franqueza.** Aunque no existen verdades absolutas, las personas frontales, sinceras, que viven su propia realidad, tienen la característica de ser solidarios, buscan permanentemente la justicia y la transparencia.

**Comunicación.** Es el acto de mantener con permanencia información de lo que ocurre con los trabajadores o la institución, usualmente utilizan canales como circulares, periódicos murales, alto parlantes, usualmente provienen de los superiores o del departamento de comunicación.

**Respeto.** Es un valor supremo del hombre que consiste en aceptar a las personas tal como son, con sus virtudes, defectos, usualmente son tolerantes, el respeto como referencia es en el cumplimiento y observancia de las leyes y normas sociales.

## **F. Ambiente de trabajo**

El clima laboral está definido por el comportamiento y conducta de cada uno de los trabajadores del hospital, pero en esta condición las personas

que comandan tienen que tener habilidades sociales para empoderar a los trabajadores, el fin de los hospitales es atender mayor cantidad de paciente con una mínima inversión y los trabajadores aspiran a gana en mayor cuantía, algunas veces los cambios dentro de la institución genera resistencia al cambio, existen los conflictos y ello altera la sensibilidad externa, su capacidad de percepción de los enfermeros es independiente mente de su relación como una respuesta humana y sus respuestas serán variadas. El ser humano tiene aptitudes innatas para producir en el trabajo en función a la competencia y especialización, en otras veces cuando están en el ambiente hostil y restrictivo sus habilidades no se desarrollan (Pérez y cols., 2013).

**Políticas.** Son directrices que emanan de la autoridad máxima de la institución orientadas para el cumplimiento de los trabajadores, funcionarios y usuarios externos para el logro de los objetivos propuesto en mérito a la misión y visión planteadas. Sin embargo, tiene un arraigo legal y coercitivo en otros son punitivos.

**Trato.** El trato está orientado a entender como es las relaciones interpersonales del miembro de la empresa como una fuerza productiva, sobre todo cuando provienen de los directivos hacia a los operarios. Además de como asistir a los pacientes de parte de los trabajadores, cada quien exige a un buen trato desde su óptica.

**Opinión.** En un proceso de análisis y síntesis las personas tienen su propio juicio de valor de su trabajo, de su institución el cual tiene una opinión sobre determinado proceso, servicio o producto utilizado en merito a su experiencia, pueden ser válida o no, algunas recolectan esta información con encuestas para ser tratado en la evaluación

**Tolerancia.** Es una virtud del hombre de tener la capacidad de saber convivir en la sociedad, respetando en toda su extensión al prójimo, toterar es respeto, aceptación, cumplimiento, compromiso con la naturaleza, sociedad y la humanidad.

**Rutina.** Es parte del confort, cuando las personas realizan un conjunto de actividades como parte de su desarrollo del trabajo, sin importarle los cambios e innovaciones, las personas con rutina se resisten al cambio, son personas poco proactivas, ortodoxos, en el ideario son personas con esquemas mentales que viven con paradigmas, cumplidores.

### **G. Seguridad ocupacional**

La ergonomía como una ciencia es el encargado de legislar y preocuparse por las leyes del trabajo, son los encargados de reconocer los problemas de cualquier orden que pueda generar problema en el trabajador, evitar los riesgos que pueden generar accidentalidad en el trabajo, los riesgos pueden ser de distinta naturaleza: Físico, biológico, social y psicológico, corresponde a los funcionarios y jefes de los hospitales preservar el orden, tranquilidad, ofrecer un ambiente laboral libre de cualquier situación que pueden provocar directa o indirectamente lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad que ocasione la muerte, la pérdida total o parcial permanente o temporal de la capacidad para el trabajo. (Pérez y cols., 2013).

**Indumentaria** En el trabajo hospitalario es importante que se utilice ropa adecuada para la función que se cumple, los zapatos tienen que ser cómodos que permita una adecuada circulación, los pantalones no tienen que ser ceñidos, las chaquetas anchas. En la práctica los trabajadores de proveen cuando debe corresponder a la institución, la indumentaria debe ser de uso exclusivo dentro del ambiente hospitalario.

**Equipos de protección.** Son los dispositivos que utiliza la enfermera para protegerse y proteger en su trabajo de cualquier riesgo biológico, está asociado a las infecciones intrahospitalarias, dentro de ellas se considera los guantes, mascarillas, gorros y gafas.

**Enfermedades ocupacionales.** Son derivados del trabajo hospitalario u ocupación que desempeña, muchos trabajadores cuando no observan el cumplimiento se enferman, están determinadas y estipuladas por la legislación de cada país.

**Compensación.** Es el reconocimiento al trabajo extraordinario que no está considerado dentro de la jornada laboral, en muchas oportunidades los trabajadores sobre pasan la jornada laboral, los mismos que no son reconocidos, sin embargo, la ley provee su cumplimiento. Por esta naturaleza muchas veces son compensadas en el tiempo sin ser pecuniario

#### **H. Bienestar personal**

El bienestar del trabajador básicamente está determinado por su propia participación de la enfermera, está asociada al bienestar del trabajador en el desarrollo de su función, después de terminar su jornada laboral y luego cuando tiene que prestar sus servicios fuera del hospital, se practican reuniones sociales, deportivas, viajes o excursiones, que ayudan a integrarse entre todo el trabajador, que busca la alianza e integración

**Convenios** Son celebraciones de acuerdos entre instituciones expresando su ayuda mutua o de contraprestación de servicios, en la realidad buscar sacar provecho de la oportunidad existente de acuerdo al interés que persigue las partes, algunas veces son los trabajadores que gozan de estos privilegios según las cláusulas establecidas.

**Pensión y Jubilación.** Es la asistencia económica que le otorga la institución a nombre del estado, para cumplir algunas necesidades básicas luego de haber cumplido una determinada cantidad de tiempo de servicio como parte de su ahorro personal a través del tiempo. En la práctica es muy irrisoria.

**Recreación.** El hombre tiene como una necesidad de responsabilidad social en recreo, donde las personas pueden disipar momentos gratos entre los trabajadores, algunas veces con la propia familia, es organizado anualmente por la oficina de bienestar del personal, promueve la actividad social como complemento del desarrollo personal.

Guarderías. Son centros de asistencia al infante para asistirlo en los cuidados a los hijos de los trabajadores del hospital, para cautelar la

alimentación, recreación y todas las necesidades básicas del infante, está a cargo usualmente de personas calificadas.

**Integración laboral.** Las políticas institucionales buscan consolidar la participación de un trabajo en equipo, muestra de ello es que se trabaja por perfiles de cada trabajador, buscando su máximo desarrollo.

### **I. Infraestructura y/o materiales.**

Los ingenieros son los profesionales encargados de diseñar la infraestructura donde tiene que laborar las enfermeras, la construcción tiene que estar acorde a la función que desarrollará la enfermera, la iluminación, ventilación, distribución de los ambientes, los pasillos, el tipo de piso, los servicios higiénicos, los equipos biomédicos y materiales deben estar el lugar adecuado. Absolutamente todo debe estar orientado a brindar comodidad y confort a la enfermera con el uso del menor esfuerzo necesario (Pérez y cols., 2013).

**Iluminación.** Los trabajos especializados requieren de un ambiente con buena iluminación y ventilación, es una condición básica, es parte de la comodidad de trabajador que significa seguridad para el paciente, la iluminación está considerada como uno de los elementales en el trabajo hospitalario, es el acto de proveer de luz que puede ser natural o artificial, las ventanas tienen que ser grandes.

**Zona de Seguridad.** Está determinada por áreas estructuralmente asignadas para dicho fin, durante y luego de un evento de desastre natural, debe tener la característica de ser de fácil acceso, libre de riegos, usualmente está representada por las columnas de las construcciones y el patio donde se debe evacuar o concentrarse en un imprevisto desastre natural.

**Ambiente para refrigerios.** Por norma técnica el ambiente donde se otorga los alimentos denominados comedores, sin embargo, por ningún debería consumirse alimentos en ambientes, servicios o unidades, por un

tema de bioseguridad, los restos de alimentos se comportan como un medio de desarrollo del microorganismo.

**Vestuarios.** Es el espacio asignado para guardar, cambiarse de atuendo de trabajo, están asignada por casilleros o roperos, con duchas para trabajadores para ser utilizados antes y después de la jornada laboral.

### **2.1.2. Resiliencia**

Todos en algún momento de nuestras vidas hemos tenido una experiencia de fracaso, hacerle frente a esta experiencia traumática nos fortalece y finalmente salir airosos de este evento es vital a ello en la realidad llamamos resiliencia, donde la enfermera utiliza el proceso de cuidado enfermero como un elemento dinámico para auto ayudarse, en la vida cotidiana los enfermeros nos adaptamos a cualquier situación, logramos hacer tolerancia

Para ella, ésta requiere de la interacción de factores resilientes provenientes de tres niveles diferentes: yo tengo la capacidad para hacerlo confiar en uno mismo, yo soy tengo una marca propia y yo puedo hacerlo sin ayuda alguna. (Castillo, 2015).

#### **1. Concepto de resiliencia**

En los últimos tiempos los psicólogos vienen utilizando un término nominado como resiliencia, donde las personas que viven o trabajan en paupérrimas condiciones realizan su trabajo diligentemente y finalmente salen exitosos, nadie nace con etiqueta el hombre desarrolla sus propias estrategias para hacer frente. "la capacidad de los seres humanos sometidos a los efectos de una adversidad, de superarla e incluso salir fortalecidos de la situación". (Crespo, 2015).

Los enfermeros como una experiencia muchas veces lloramos cuando se nos murió el primer paciente, luego entendemos que es parte de la vida que terminó, como tal aceptamos y llegamos a ser tolerante. (García, 2014).

La resiliencia como "un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de adversidad". Las personas tienen que

mostrar una actitud positiva, el deseo de querer enfrentarla y hacer bien las cosas fundamentalmente ser felices al término de una jornada no alentadora, las personas tienen que entender que nada es absoluto y que todo es relativo, por ello se ratifica como (Cortez, 2010)

## **2. Componentes de la resiliencia**

- La adversidad es la condición básica, la experiencia que amenaza, ello puede tener distinta naturaleza que puede ser: biológico, psicológico, económico o social.
- El adaptarse a la adversidad con actitud positiva tiene buenos resultados, lo ideal es la coherencia de lo que se dice y lo que se hace, es buscar la salud física y mental, enfrentas a la adversidad conociendo lo peligroso o amenazante para el hombre.
- El atributo personal es una condición básica, el cual tiene una particularidad de haber sido aprendido de la naturaleza, sociedad, y la humanidad, como muchos refieren tienes que tener el valor a realizarlo a pesar de las consecuencias y no tener significare un mero fracaso.

## **3. Factores que intervienen en la Resiliencia**

Los factores que intervienen en la Resiliencia son:

### **a) Factores de Riesgo**

El instituido de súper vivencia que las personas estamos expuesto a desarrollar a diario, significa que las personas tienen que luchar por sobrevivir, muy primitivamente satisfaciendo sus necesidades básicas del hombre, las personas expuestas a adversidades se pondrán en buen recaudo por su intento de protección, la necesidad y el dolor de una u otra forma influirá en la persona conductas de ajuste, como se presentan a diario como las conductas de justificar a querer seguir viviendo. (Castillo 2015)

## **b) Factores Protectores**

Los factores protectores son individuales dependerá básicamente del desarrollo de las habilidades de las enfermeras, puesto cada quien sabe hacer frente a la adversidad, todo depende como las personas aprendieron afrontar determinadas circunstancias, puede las enfermeras hacer visible algunas de sus estrategias como tomar desiciones por ella misma, creer en sus potencialidades, tener un buen sentido de humor, también está la trascendencia, su carácter y comportamiento de vencer la adversidad, los resultados siempre estarán a la vista.

## **c) Factores que promueven la Resiliencia**

**Interés:** El bulbo raquídeo es el centro de la voluntad, las personas en este caso la enfermera para realizar una acción tiene que surgir la orden a nivel del bulbo raquídeo, las personas más exitosas tienen bien desarrollado esta área del cerebro el cual se desarrolla a base de practicar disciplinariamente el hábito de hacer las cosas.

**Espiritualidad:** La espiritualidad está en relación a la fe que tiene el hombre sobre algo divino, superior que se manifiesta básicamente con la reflexión y la meditación, muchas veces las personas empezamos a cuestionarnos de los que nos ocurre y buscamos una causa a los hechos que nos ocurre, a menudo se asocia a dios o una imagen superior en quien creemos

**Aspiraciones:** Todo los días que amanecemos tenemos un propósito de vivir, el hombre tiene sus propias metas, siempre existe una razón por quien para quien vivir, se proyecta a cumplirla cada objetivo que se vive

**Optimismo:** Es un atributo de las personas emprendedoras, tener la actitud positiva, luchar incesantemente frente la adversidad es la vitamina que inyecta para cambiar, transformar, la fuerza generadora de vitalidad y pundonor se sustenta en el optimizar los momentos, tiempos, espacios y conductas y hacer uso racional de todo el recurso para luchar contra la adversidad.

**Persistencia:** Es la constancia, esfuerzo y empeño que se le pone a un propósito determinado para llegar a alcanzarlo exitosamente.

**Fe:** Es el ultimo que se pierde, mientras siempre existirá una dosis de esperanza, sin embargo se tiene que ver con la capacidad del hombre en creer de lo que puede hacer en otras palabras la certeza de lo que se espera hacer para enfrentar la adversidad y la convicción de lo que no se ve pero se siente como parte de uno.

#### **4. Fuentes Interactivas de la Resiliencia**

**Tengo:** Como una persona que filosofa a diario, puedo señalar siempre buscamos algún respaldo económico, social, psicológico, etc. Para lograr nuestro cometido, más aun en una situación adversa siempre buscamos en quien nos respalda en lo que hacemos, recuerda que siempre tenemos que ponernos a buen recaudo.

**Soy:** Es la esencia del hombre en este caso de la enfermera, cada quien se conoce de sus capacidades y sus defectos, como tal tiene que respetar ciertas normas sociales, para lograr ser respetada reconocida, promovida, pero de la misma forma las enfermeras tienen que tener disposición de hacer bien y respetar en su integridad a su semejante y servir de todo corazón a su prójimo

**Estoy:** Dispongo de la capacidad cognitiva y actitudinal de asumir las consecuencias de mis actos como enfermera, por lo que asumiré con prolijidad mi desempeño como enfermera, mis acciones siempre serán en lo posible seguras con fundamento científico

**Puedo:** Todos sabemos cómo hacer frente la adversidad y el peligro, el no saber hacerlo significa un fracaso, como tal las enfermeras permanentemente buscamos y desarrollamos algunas estrategias para hacer las cosas menos dolorosas al resolver nuestros problemas.

#### **5. Acciones que promueven la Resiliencia**

Las acciones que promueven la resiliencia podemos mencionar.

### **a) Enriquecer los vínculos**

Es muy paradójico, cuando se cree que con los años las personas aprenden ser resiliente; sin embargo, son los niños y jóvenes son los que aprenden ser resiliente en función del proceso de aprendizaje no escolarizada y escolarizada, cuando viven en un mundo ideal de justicia, libertad, igualdad entre los miembros de la casa o familia.

Cuando se habla de la resiliencia de la enfermera, la enfermera está sometido a trabajo muy esforzados física y psicológicamente, vive en un estrés permanente, ello hace que la enfermera enfrente al conjunto de situaciones, para ello tiene que existir condiciones internas propio de la persona voluntad para relacionarse con el resto de los compañeros de trabajo, fomentar permanentemente una red de ayuda donde pueden fortalecer el respeto la unión y básicamente la confianza a través de las relaciones interpersonales, finalmente los beneficiarios son los hospitales y los fines para que fueron creados y obviamente la enfermera. (Arrogante, 2015)

### **b) Fijar límites claros y firmes.**

Cada persona genera su estrategia de cómo enfrentar a la amenaza, cada uno de los enfermeros tienen sus propias metas, la disciplina y la responsabilidad aprendida de los padres usualmente son puestas en práctica para el logro de los objetivos, tiene que ver el autocontrol, tener la idea clara de los fenómenos que le rodea. También se considera como una toma de decisión correcta, muchas personas toman las decisiones muy apasionadamente y emocionalmente afectado y las consecuencias son fatales. (Arrogante, 2015)

### **c) Enseñar habilidades para la vida**

Lo ideal es ser coherente, ser eficiente y eficaz a la vez, una persona cabal que tiene conocimiento y práctica, que contrasta la teoría con la práctica, sus toma de decisiones son los más atinados, los grandes retos y desafíos de la vida ocurre : cuando conoce y no puede aplicarlo como corresponde y otras veces aplica el conocimiento y los resultados son negativos, en

cualquier trabajo existen enfermeras como de modelo en quien inspirarnos y que apoya una especie de líder positivo; pero carente de eficacia, y no por falta de saberes ni de experiencia ni de profesionalismo, sino por la falta de aplicación del buen criterio. (Arrogante, 2015)

**d) Brindar apoyo y afecto**

Lo elemental en la vida es tener soporte de la familia, que respalde todas tus acciones, este apoyo como un factor proyectos de la adversidad usualmente es la familia, el esposo, los hijos o padres. Las enfermeras jóvenes muchas veces emocionalmente no son muy estables como tal son volubles, muchas veces todas hemos buscado algún consejo antes de tomar una decisión en nuestro proyecto personal y similar situación ocurre en macro dentro del hospital, fortalecer las relaciones sociales es básico en el aspecto personal, en el trabajo, emocionalmente y porque no decir los proyectos de la familia, el eje central es fortalece la autoestima, auto concepto y el asertividad. (Arrogante, 2015)

**e) Establecer y transmitir expectativas elevadas**

El fin supremo del hombre como producto de su desarrollo personal es el servicio, como la última necesidad básica, toda las personas necesitamos ser reconocido, para ello se tiene que trabajar mucho, cada persona es una marca y como tal construye su vida en base a la experiencia de los padres, su formación académica, otras veces según las perspectivas de la vida como se proyecta vivir el futuro, pero que cada uno de nosotros pretendemos tener un legado en la vida, o simplemente admiramos a alguien y construimos en función a ello.

**f) Brindar oportunidades de participación significativa**

Es importante promover que los enfermeros cumplan con su trabajo como corresponde, muchas veces los incumplimientos de las normas trastocaron los fines y objetivos para que se trabaja, cuando se tiene otorga una oportunidad, reconocimiento, premio en lo posible tiene que ser para todos iguales, cuando es muy sesgado nuestra apreciación puede tener efecto

negativo, la idea central es que cada enfermero cumple una función es un eslabón de una gran maquinaria, el trabajo en equipo es elemental

## **6. Perfil de la Enfermera Resiliente**

Desde el nacimiento el hombre vive sometido a un conjunto de situaciones que permiten que exista estrés, el proceso de adaptación al medio ambiente, el transporte y la carga del parque automotor que superó con creces las expectativas, la inseguridad ciudadana, el robo la delincuencia, la prostitución la corrupción generalizada obviamente son estresores, en este mundo se vive o se sobrevive, sin embargo se puede decir que aún existe una reserva moral en las enfermeras que tienen un trabajo generoso de ayudar al prójimo, tiene una mentalidad positiva que irradia a sus compañeros y al doliente, este proceso de contacto visual, físico surge como un apoyo significativo para luchar con la adversidad a pesar de las condiciones precarias en que trabaja.

La conducta de vida de las enfermeras irradia un mensaje, una mirada acuciosa intenta detectar alguna sintomatología y movilizar a los enfermeros para solucionar los problemas es una actitud resiliente en las enfermeras para con sus pacientes.

## **7. Dimensiones de la Resiliencia**

### **A. Satisfacción personal**

La satisfacción personal tiene un significado amplio y profundo, cada enfermero puede sentirse satisfecho o no en función del cumplimiento de sus metas y expectativas, está inmerso la satisfacción de las necesidades básicas de la enfermera, su familia y la sociedad o la comunidad donde vive, desde que el Virginia Henderson estableció las necesidades básicas aplica para los enfermeros y los pacientes. Para lograr tiene que existir algunas condiciones de la parte personal y de la institución, para la consecución de las metas y objetivos personales tiene que mantenerse con una mentalidad positiva

**Sentido a la vida** El proceso de encontrar motivos suficientes para seguir luchando por tus ideales personales, familiares, genera una sensación básica de disfrutar en el día a día a pesar de las adversidades, ponerle pasión corazón al desarrollo cotidiano, vivir con mucha intensidad cada proceso es la vitamina de la vida, ello genera satisfacción personal como parte de lograr una expectativa propuesta.

**Gozo.** El proceso de disfrutar la vida, de los momentos, la familia, de la presencia de dios en cada uno de nuestro accionar, gozar es disfrutar con mucha intensidad, tiene una connotación subjetiva para las personas, entra en participar algunos elementos neuroquímicos y hormonales.

**Tolerancia.** Es una cualidad de hombre desarrollado, culto tiene relación con la aceptación de las personas con sus defectos y sus virtudes. En una sociedad desarrollada respetar al prójimo es parte de la tolerancia, pueden estar representado en el matrimonio o la convivencia en el cetro laboral.

#### **B. Ecuanimidad:**

Cuando se habla de la ecuanimidad se da la connotación de que es armonioso, sensato, colaborador, solidario, nunca pierde los papeles, las personas se manejan bien con apego a las normas sociales y el código de ética y deontología que aprendieron en la vida desde su infancia, para llegar a este punto tiene que la enfermera tener conocimientos, soporte emocional, sobre todo una toma de decisión correcta, las experiencia acumulada a través del tiempo es fundamental que aquilate muestras acciones para dar respuestas adecuadas a la adversidad

**Calculador.** En la vida diaria se encuentra personas gobernadas por la emoción otro grupo personas que actúan por mandato de la razón, otros combinan los extremos, sin embargo, en la realidad las personas equilibradas gustan de analizar y medir las consecuencias, ellos son las personas calculadoras, miden los riesgos, tienen respuesta a cada pregunta, insta a tomar precauciones o adelanta juicio en merito a su experiencia previa.

**Exhausto.** Terminar una jornada laboral de la mejor forma y expresar que todavía tiene la energía para poder seguir trabajando es estar libre de ser exhausto, está relacionado con derroche de energía esto ocurre generalmente con los jóvenes, a pesar de tener agotamiento físico y mental muestra pro actividad para el trabajo.

**Proceso.** Son pasos secuenciales, nadie absolutamente es prospero de un día a otro, tiene que quemar etapas, pasar por un conjunto de pasos o vivencias expresadas en voluntad para realizar trabajo distinto, también se le conoce el quemar etapas de vivencian nadie de desarrolla con experiencia de otras personas.

### **C. Sentirse bien solo:**

Ninguna persona es replica de alguien, cada ser humano tenemos nuestro propio código que expresaremos que es nuestro ADN, las personas tenemos una corta estancia sobre el mundo en relación de los años de existencia de la humanidad, los hombres usualmente rehuimos a los problemas que nos ataña, porque no queremos reconocerlo oportunamente o nos negamos a verlo hasta que nos carcome, es entonces cuando la personas enfrentan cada caso como una respuesta humana cada uno enfrenta en función a su conocimiento y experiencia, pero cuando las enfermeras toman las decisiones y se sienten bien se puede decir que son resilientes, porque la enfermera para ello tiene que ser coherente, tener criterio y sentido común a las situaciones que permita ser única y responsable de sus actos.

**Soledad.** El momento donde las personas pierden la posibilidad de estar en contacto con su semejante, el proceso de la globalización hace sentir en soledad a pesar de estar cerca a los seres queridos, las personas se mantienen ocupados con el uso de la tecnología, informática y comunicaciones, es importante realizar algunas consideraciones para no perder en contacto físico, puede ser cruel que deslinda con la salud mental.

**Capacidad.** Se refiere a la competencia que acumula la persona para realizar una actividad específica, en el mundo exigente requieren personas con muchas habilidades y competencia que se resume en capacidad, la capacidad es parte sustancial del perfil de las personas, es parte del cuerpo de conocimiento que se adquieren de manera formal e informal.

**Apertura.** Es la posibilidad existente para mantenerse en otorgar y recibir, servicios, productos y procesos, el hombre dinámico tiene apertura- mental, acepta la globalización como parte del desarrollo, es una predisposición a mantener con la voluntad de realizar un cambio sustantivo en el quehacer, aceptar sugerencias.

#### **D. Confianza en sí mismo:**

Cuando las enfermeras realizan su proyecto de vida, llegan a desarrollar su FODA, donde consideran sus fortalezas, oportunidades, deficiencias y amenazas, cada quien se conoce como es, que capacidad tiene para hacerlo, cuanto confía en sí mismo. Sin embargo, la experiencia muestra que cada enfermera desarrolla sus propias habilidades, sociales, afectivas, comunicacionales, cognitivas, prácticas para hacer frente a la adversidad.

**Control.** Deviene del verbo controlar, puede tener connotación de su auto control que está determinado por su control propio donde tiene que cumplir con los requerimientos laborales, es parte de la organización del hombre, sin embargo, existe un control externo la observancia en el cumplimiento de las normas y leyes que son plausibles a ser auditadas o registrada, existe una oficina de control interno.

**Decisión.** Capacidad mental del hombre de tomas decisiones sobre algo elemental, la vida está lleno de tomas de decisiones, pueden tener impactos negativos y positivos, las personas que gerencia toman decisiones todo el día, los enfermeros toman decisiones permanentemente para emprender el cuidado enfermero

**Dificultad.** Circunstancias que ocurren de manera sistematizada o espontanea que impide el normal funcionamiento del organismo o

organización, afecta la fuerza productiva, en la vida real son necesidades no satisfechas por lo general impiden su cometido, requieren la participación de otras personas, en hombre como tiene la capacidad de resiliencia tiene la oportunidad de doblegar esfuerzos y vencer la barrera que impide.

**Autocontrol.** Es la capacidad del hombre de poner límites, capacidad de discriminar lo bueno de lo malo, lo que sirve de lo que no sirve, las personas tienen que tener disciplina para cumplir, respetar, ser tolerante, tener fortaleza a los impulsos es parte del autocontrol. Psicológicamente tienen que tener la madurez es parte de la resiliencia.

**Fortaleza.** Se refiere a la fortaleza física y mental, donde las personas defienden su posesión, se mantienen con firmeza, difícil de doblegar. Es parte del empoderamiento de las personas que tienen que creer en su capacidad, algunas veces las personas requieren terapias para tener energías física y mentales, es importante la espiritualidad en el encuentro con seres superiores en quien creemos. También puede significar afirmación o confirmación en su fe.

#### **E. Perseverancia:**

No todas la enfermeras tienen esa condición o valor, ser perseverantes es no renunciar a las metas y objetivos trazados, perseverar es insistir, es dedicación, persistir, no renunciar, una lucha permanente hasta la consecución de los objetivos, ello denota compromiso, abnegación, tiempo, economía, es parte importante de la disciplina y la responsabilidad que inicia con la voluntad.

**Logros.** La vida está lleno de retos y desafío permanente, el hombre tiene de por sí sueños y metas que cumplir, a ello se denomina logros que pueden ser personales o de grupo en un tiempo determinado, la perseverancia es importante para alcanzar metas como un logro.

**Interés.** Es la muestra hecha realidad para su cumplimiento o alcance, está determinada por la voluntad puesta como parte de una orden interna a nivel

del bulbo raquídeo que obliga al hombre a perseguir sus sueños con mayor intensidad y vigorosidad, tiene que existir interés hasta para la propia vida, también se conoce como el empeño puesto y desarrollado por el hombre para cumplir sus metas y objetivos.

**Autodisciplina.** La disciplina impuesta por la propia persona, que se pone límites en su acerbo diario, la apertura mostrada tiene que observar el cumplimiento de normas sociales. También se conoce como la autorregulación, las personas exitosas tienen cualidad la autodisciplina.

**Soluciones.** Pueden tener distintas connotaciones, se conoce como reparo, alternativa, las personas luchan por sus ideales, cuando no lo logran se presenta algunas alternativas que pueden sanar, mitigar, mejorar de la avería como una alternativa que cumple la función.

### **2.1.3. Teoría de Enfermería que aplica al trabajo de investigación**

Cuando se realiza una introspección encontraremos que cada uno de las personas tenemos nuestros propios problemas, también tenemos consigo nuestros propias reservas de cómo enfrentarlos a las adversidades, el mundo actual con todo su proceso de cambio acelerado tiene su propio matiz y es exageradamente demandante, y cada uno de las enfermeras les pone en aprieto para poder adaptarse, la tecnología, informática y comunicación nos invade a diarios y son parte de cada uno de nosotros, en conclusión el hombre tiene que adaptarse a los cambios y es este modelo del sistema conductual de Dorothy Johnson se centra en cómo el individuo se adapta y es la teoría que aplica al estudio que busca mantener y recuperar su propio equilibrio, es por esto que se relaciona directamente con el término "resiliencia" como una capacidad de respuestas correctas y asertivas intervenciones para cada problema lograr una satisfacción laboral . (Raile y Marriner A 2011)

El propósito de la teorista es lograr mantener y recuperar el equilibrio de la enfermera como personal o agente prestadora de servicios de salud, para alcanzar en la enfermera su máximo rendimiento, la resiliencia es la

capacidad del hombre para hacer frente a la adversidad y salir airoso, el hombre lucha por sus ideales con métodos honestos enfrentando todo el riesgo que pueden significar.

Trabajar en un centro de emergencia o servicio de emergencias es estar sometido a una alta presión por un conjunto de factores estresores, muchas veces dependerá mucho como fluye el servicio en relación a la experiencia como hacer frente, otras veces se complicara, el factor humano juega a un papel importante también la parte logística, para todos creo en definitiva es aprender hacer frente las amenazas sin permitir que se acumule porque puede ser derrocador, los enfermeros buscamos la salud personal y del prójimo a enfrentar de mejor manera las amenazas tanto internas como externas que se le presentan en diversas ocasiones y así lograr que los propios enfermeros enfrenten estos factores de manera positiva, lo que los llevará a ser una persona resiliente que sobre sale de la derrota.

Las funciones de las enfermeras en la emergencia pueden ser independientes, interdependientes y otras veces dependientes, pero su accionar de la enfermera es el cuidado a las personas sanas o enfermas, cuando se ve trastocado la salud física y psicológica de la enfermera puede traer consigo una mala praxis y afectar significativamente la salud de usuario, por ello es imperativo que la enfermera tiene que ser resiliente y además estar satisfecho por la función que desarrolla como una expectativa de servicio.

Los enfermeros viven intensamente su trabajo, se desviven por sus pacientes, se adapta con facilidad a los grandes cambios, mantiene una adecuada relación interpersonal con las personas que lo rodean, puede alterar su entorno sin embargo es incesante su participación en el ámbito hospitalario, es el eje central en los servicios, para tal tiene que tener una condición de ser proactivo y desprendido, con voluntad hacer las cosas de la mejor forma.

Otros autores hablan que factores de riesgos propios de las enfermedades y lesiones son un enfoque comúnmente utilizado para conocer cuán preparados están las personas para experimentar un problema de salud. La exposición al estrés o a un desafío psíquico es fundamental para definir la resiliencia en los seres humanos no se debe perder del objetivo, todos vivimos para cumplir nuestros sueños, metas y objetivos, la humanidad demanda de los enfermeros mayor trabajo, mayor dedicación.

## **2.2. Estudios previos**

### A Nivel Internacional

Yang, (2017) España en la tesis resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva, antecedentes: Afectividad positiva, resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros son todos temas actuales de la investigación, pero existe pocos estudios empíricos relevante sobre las relaciones entre afectividad positiva, resiliencia psicológica y satisfacción laboral. Método: 229 enfermeros de 2 hospitales generales en la provincia de Hunan, China, completaron la escala de resiliencia de ConnorDavidson, la escala afectiva positiva y la escala de satisfacción de Mc Closkey/Mueller. Resultados: La resiliencia psicológica se correlacionó positivamente con la afectividad positiva ( $r = 0,325$ ,  $P < 0,05$ ). La resiliencia psicológica se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,524$ ,  $P < 0,05$ ). La afectividad positiva se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,344$ ,  $P < 0,05$ ). La afectividad positiva ejerce un efecto mediador parcial sobre la relación entre la resiliencia psicológica y la satisfacción laboral ( $P < 0,05$ ). Conclusiones: La Resiliencia psicológica no sólo afecta directamente a la satisfacción laboral, sino que afecta también indirectamente a satisfacción laboral a través de la afectividad positiva. La afectividad positiva ejerce un efecto mediador parcial sobre la relación entre la resiliencia psicológica y la satisfacción laboral. Las instituciones médicas pueden mejorar la afectividad positiva de los enfermeros y la resiliencia psicológica con el fin

de aumentar su satisfacción laboral y reducir su tasa de rotación, manteniendo así el desarrollo sano y estable del equipo de enfermería.

Eugenio (2017) Ecuador, en la tesis “la resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de enfermería” La presente investigación tuvo por objeto determinar la relación entre la resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de Enfermería del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ambato, dentro del estudio en el primer capítulo se puede observar el problema de investigación con un análisis de contextualización macro, meso y micro, así también la justificación y objetivos planteados. En el segundo capítulo se puede encontrar el marco teórico donde se detalla las investigaciones previas y el componente teórico de las variables que se trataron en la investigación. El tercer capítulo presenta el marco metodológico, donde señala la metodología utilizada, las fórmulas de muestreo y la descripción de batería de test empleados. El cuarto capítulo comprende los resultados obtenidos con sus respectivas tablas y figuras correspondientes a cada variable, así como la comprobación de la hipótesis a través del Chi 2. En el último capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados en el estudio.

Castro, (2014) Ecuador, Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013, el objetivo principal fue medir el nivel e índice de satisfacción laboral bajo el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg y determinar qué elementos contribuyen a su bienestar, identificando necesidades de acuerdo a percepciones. El estudio fue descriptivo, de corte transversal, se aplicó un cuestionario estructurado con datos sociodemográficos y 43 ítems adaptados a 14 niveles de satisfacción laboral según factores motivacionales (6) e Higiene (8) de Frederick Herzberg adicional preguntas abiertas sobre percepción hacia la satisfacción laboral. Se obtuvo un índice global de 0,36 que corresponde a una satisfacción moderada en las/los enfermeros del HPAS. Se encontró mayor satisfacción con los factores motivacionales con un índice de Satisfacción Laboral de 0.51 mientras que los de Higiene 0.19. Las variables seguridad laboral promociones y

capacitaciones, fueron los predictores de gran insatisfacción en las/os enfermeras/os los resultados mostraron una insatisfacción moderada y considerable en estas variables. También se encontró una satisfacción baja en las condiciones de trabajo y supervisión, neutralidad de no satisfacción en la remuneración y vida personal, una gran satisfacción laboral en el trabajo en sí, la responsabilidad, las relaciones y el estatus.

García (2017) México, satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. Tiene como objetivo 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.

### **A Nivel Nacional**

Oliva (2017) en su tesis titulado Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora, en Lima, Objetivo determinar la asociación entre el síndrome de burnout y la resiliencia. Materiales y métodos. Estudio observacional, cuantitativo, analítico y

transversal. El Síndrome de Burnout fue medido con el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986, adaptada a Perú por Llaja, Sarriá y García, 2007) y la resiliencia con la escala de Resiliencia, (Wagnild y Young, 1993, adaptada a Perú por Novella, 2002). Resultados. Participaron 99 miembros del personal de salud del Hospital María Auxiliadora de Lima, cuyas edades oscilan entre los 22 y 71 años. Siendo un 66% masculino, distribuidos en un 29% médicos, 43% internos de medicina y un 28% en otros profesionales (licenciados de enfermería y obstetricia). Se encontró asociación estadísticamente significativa entre el Burnout y la resiliencia ( $\chi^2 = 19.576$ ;  $p < 0.001$ ), del total de los participantes con Síndrome de Burnout, el 47% tiene un nivel de resiliencia promedio, un 26,2% un nivel de resiliencia alta y el 26,2 restante un nivel de resiliencia baja. Existe asociación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; y no existe asociación entre despersonalización y resiliencia. Conclusiones. El nivel de Burnout y resiliencia en nuestro estudio se encontró fuertemente asociado, por lo que se sugiere futuras investigaciones con el fin de reforzar estos resultados. Se recomienda iniciar programas estratégicos de salud mental dirigida a los miembros del personal de salud.

Huamaní (2017) en su tesis titulado Satisfacción Laboral y Capacidad de Resiliencia en Enfermeras de Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. de Arequipa, Con el objetivo de establecer la relación entre la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y con diseño correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería, los que cumplieron con las características definitorias. Para la recolección de datos se empleó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos una guía de entrevista, la escala de resiliencia de Wagnild y Young y el cuestionario de satisfacción laboral validado por el MINSA 2002, obteniéndose los siguientes resultados: las edades del profesional de enfermería fluctúan entre 51 a 60 años (34%) predominando el sexo femenino (96%), estado civil casado (60%), el tiempo

promedio que lleva trabajando es de más de 20 años (62%) donde el tipo de trabajo predominante es el nombrado (84%). En relación a la capacidad de resiliencia en los profesionales de enfermería, fue más frecuente la resiliencia baja (48%) y en cuanto a sus dimensiones la más afectada fue la perseverancia (50%). En relación a la satisfacción laboral tenemos que un 40% presenta no estar satisfecho laboralmente y en lo referente a sus indicadores el más afectado es la seguridad ocupacional (56%). Al relacionar la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en centro quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, según la prueba estadística del chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Pearson se encontró relación entre estas variables.

García (2017) en la tesis titulado Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo de Arequipa, La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-ESSALUD, Arequipa 2017. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y con diseño correlacional. A una muestra conformada por 85 enfermeras. Para la Recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumento un formulario que considero los Datos Generales, Escala de Evaluación de la Carga de trabajo (EVECTE) y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. En el análisis se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado. 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 presentó 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.

Casallo (2017) en la tesis titulado correlacion entre el apoyo social percibido y resiliencia en enfermeras de emergencia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, El estudio tiene como objetivo identificar la correlación entre el apoyo social percibido y la resiliencia de las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital “Daniel Alcides Carrión” del valle del Mantaro. Con un enfoque cuantitativo y diseño transversal de tipo de estudio correlacional. La población conformada por 23 enfermeras. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de Apoyo Social Percibido (MOS) de Sherbourne y Stewart (1991), con adaptación peruana por Cruz (2009) y la Escala de Resiliencia (Wagnild y Young, 1993), adaptado en Perú por Novella (2002). Los resultados estadísticos confirmaron que el 57% percibe un nivel medio de apoyo social y el 44% con nivel medio de resiliencia y a nivel global confirmaron correlación significativa  $r=0,85^*$ ;  $p < 0,05$  entre el apoyo social y resiliencia, permitiendo comprobar y validar la hipótesis planteada en el estudio

Gonzales (2015) en la tesis titulado Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” en Lima, cuyo objetivo es determinar la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias El diseño metodológico elegido fue: Descriptivo, aplicativo y transversal, se contó con una muestra de 30 enfermeros, La técnica fue la encuesta y el instrumento, likert modificado. Las conclusiones fueron: Las/os profesionales de Enfermería (60%); tienen una satisfacción laboral medio, siendo las dimensiones que alcanzaron mayor valor porcentual: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en si Las/os profesionales de Enfermería (50%); tienen una satisfacción laboral baja , para la dimensión,

sistema de recompensas justas; seguido de la dimensión, colegas que brinden su apoyo con la supervisión; con respecto a la dimensión condiciones favorables de trabajo, un porcentaje de 23.33% de colegas considera una satisfacción laboral alta con respecto a esta dimensión. Palabra clave: enfermería, satisfacción laboral emergencia.

### **2.3. Marco conceptual**

**Ambiente de trabajo:** Es un término que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. (Bernal 2006)

**Ausentismo:** Es la ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. (García, 2014)

**Bienestar:** Son el conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona. (Ministerio de Salud 2002)

**Clientes:** Es la persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. (Gonzales, 2013)

**Confianza:** Es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada; la confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. (Medina, 2009)

**Ecuanimidad:** "es una publicación reconocida mundialmente por su elevada ética, la ecuanimidad de sus juicios y la veracidad de sus informaciones"(Hernández, 2010)

**Emergencia:** Es una situación que se presenta de manera súbita que requiere una atención de forma urgente y totalmente imprevista, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado. (Huamaní, 2017)

**Enfermeros:** Es el profesional encargado de los cuidados básico, con una formación universitaria, su trabajo se circunscribe durante toda la etapa de la vida. (Morales, 2016)

**Equipo de trabajo:** Es el grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común trabajan armoniosamente de manera incesante, que tienen una responsabilidad social. (Alfaro, 2014)

**Factor Higiénico:** localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por las personas para satisfacer totalmente las necesidades del ser humano. (Casallo, 2017)

**Factores Motivacionales:** Es un factor ligado al desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. (Arrogante, 2015)

**Interacción Funciones:** Es una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones. (Crespo, 2010)

**Insatisfacción:** Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado. (Castro, 2014)

**Oportunidad:** Es lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivoLas oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción. (Carrillo y Solano, 2013)

**Organización:** Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. (Castillo, 2015)

**Perseverancia:** Es la “constancia, insistencia, firmeza o dedicación”. Puede haber perseverancia de una persona hacia sus acciones, actitudes, ideales, opiniones, ejecución de sus propósitos y muchas posiciones más, por otra parte, la perseverancia también hace referencia a la duración permanente o continua de algo. Cuando una persona se traza una meta como un propósito en su vida, el hecho de seguir adelante con ella a pesar de las distintas adversidades que en el camino se le presenten se dice que es una persona perseverante. (Crespo, 2015)

**Productividad:** es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (Duarte, 2014)

**Remuneración:** Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración. (García, 2016)

**Resiliencia:** se define como la capacidad de los seres humanos para adaptarse positivamente a situaciones adversas. Sin embargo, el concepto ha experimentado importantes cambios desde la década de los 60. En un principio, se interpretó como una condición innata, luego se enfocó en los

factores no sólo individuales, sino que también familiares, comunitarios y, actualmente, culturales. (Cortez, 2010)

**Rotación:** es la acción y efecto de rotar (dar vueltas alrededor de un eje). Se trata de un movimiento de cambio de orientación que se produce de forma tal que, dado cualquier punto del mismo, éste permanece a una distancia constante del eje de rotación. (Cifuentes, 2014)

**Satisfacción Laboral:** es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. (García, 2016)

**Satisfacción Personal:** es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener. Estar satisfecho personalmente, significa estar feliz con la vida que se vive. Estar en paz mental por las acciones que se realizan y estar inmensamente complacido por los resultados que se obtienen. (Fernández y Gonzáles, 2012)

**Seguridad Ocupacional:** es la aplicación de medidas de intervención acordes al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y verificar el cumplimiento de estas, monitorear condiciones seguras en equipos, máquinas y herramientas, suministrar información en aspectos de control de emergencia, asistir en actividades de seguimiento y control de accidentalidad, verificar el cumplimiento de la normatividad para ATEL. Aportar liderazgo, interés por la preservación de la salud y la integridad de los trabajadores, velando por el buen manejo de los recursos de la empresa. (García, 2017)

**Servicios:** es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el

estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados). (Salgado, 2005)

**Usuarios:** un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Pérez, 2013)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la Resiliencia en las enfermeras del de servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018

#### **3.2. Identificación de variables**

##### **3.2.1. Clasificación de variables**

Variable 1. Satisfacción Laboral

Variable 2. Resiliencia

### **3.2.2. Definición constitutiva de variables**

Satisfacción Laboral.

Ministerio de Salud en el 2002, Es el sentimiento de bienestar y comodidad que la enfermera experimenta al realizar su trabajo. Variable cualitativa medida en escala nominal, utilizando el cuestionario de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002

Resiliencia.

García (2014) Es la capacidad que tiene la enfermera de poseer las capacidades para resistir, tolerar la presión, los obstáculos; pese a ello hacer las cosas correctas y salir fortalecida. Medido en escala nominal, utilizando la escala de resiliencia de Wagnild y Young.

### 3.2.3. Definición operacional de variables

Variable	Dimensión	Indicador
Variable 1 Satisfacción laboral	Desarrollo de funciones	Objetivos Organización Habilidades Información Adaptación
	Interacción con el Jefe	Reconocimiento Creativos Dominio Toma de decisiones Compromiso
	Oportunidad de progreso	Capacitación Promoción Ascenso Adecuado
	Remuneración e incentivos	Justo Felicitaciones Motivación
	Interrelación con compañeros de trabajo	Cooperación Coordinación Franqueza Comunicación Respeto
	Ambiente de trabajo	Políticas Trato Opinión Tolerancia Rutina
	Seguridad Ocupacional	Indumentaria Equipos de protección Enfermedades ocupacionales Compensación
	Bienestar de personal	Convenios Pensión y Jubilación Recreación Guarderías Integración laboral
	Infraestructura y/o Materiales	Iluminación Zona de Seguridad Ambiente para refrigerios Vestuarios Equipo de trabajo

---

Variable 2 Resiliencia	Satisfacción personal	Sentido a la vida Gozo Tolerancia
	Ecuanimidad	Calculador Exhausto Proceso
	Sentirse bien solo	Soledad Capacidad Apertura
	Confianza en sí mismo	Control Decisión Dificultad Autocontrol Fortaleza
	Perseverancia	Logro de objetivos Interés Autodisciplina Soluciones

---

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo y Nivel de la Investigación**

Tipo de investigación de enfoque cuantitativa de corte transversal

##### **Nivel**

El nivel de la investigación fue aplicado, por su naturaleza que se llevó a cabo en el campo hospitalario, con la finalidad de determinar la relación de la Satisfacción laboral y la resiliencia de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen.

#### **4.2. Descripción del método y Diseño Método**

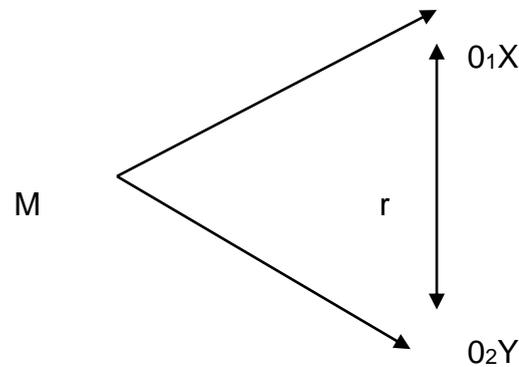
La investigación se orienta dentro del método de una investigación descriptiva, correlacional y de enfoque cuantitativo y de corte transversal, porque estuvo orientada a responder, detallar, predecir de un enfoque teórico. Pues en el presente trabajo se determinó la relación entre Satisfacción Laboral y Resiliencia de las Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo.

Es importante precisar que estas investigaciones descriptivas tienen como objetivo principal de responder a las interrogantes que se plantea en el problema y contrastar con la hipótesis, de tal manera genera nuevos conocimientos.

##### **Diseño.**

El diseño de estudio de la presente investigación fue no experimental, transversal y descriptivo. “estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado” (Carrasco, 2005, p. 72).

Según Carrasco, (2005) El diseño de estudio de la presente investigación es no experimental, “estos diseños se emplean para analizar y conocer las características rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado”



Leyenda:

M = Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen Huancayo

Ox = Satisfacción Laboral

Oy = Resiliencia

r = Relación entre variables

#### **4.3 Población, muestra y muestreo**

“Es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2009, p.236).

La población de estudio estuvo conformada por el total de enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo 2018. Son 36 enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia según el Rol de Programación de turnos rotativos

#### **La Muestra**

Es una parte o fenómeno representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

La muestra utilizada para la presente investigación fueron 36 Enfermeras del Servicio de Emergencia, Hospital El Carmen, Huancayo 2018

### **El muestreo**

El muestreo se da con una muestra no probabilística intencionada, la investigadora seleccionó según su propio criterio en forma intencional por conveniencia, eligiendo elementos que considera convenientes sin ninguna regla matemática o estadística. La muestra será lo más representativa posible". (Carrasco, 2009, p.43).

En la presente investigación el muestreo que se llevó a cabo de acuerdo al criterio de la investigadora

### **Criterios de Inclusión**

- Enfermeras que contaban con más de 3 meses de experiencia en el servicio.
- Enfermeras que dieron su consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión**
- Enfermeras con permanencia menor a los 3 meses en el servicio.
- Enfermeras que no estuvieron trabajando durante el periodo el estudio ya sea por motivo de vacaciones licencias y/o permisos
- Enfermeras que no desearon participar en la investigación

### **4.4. Consideraciones éticas**

En el presente trabajo de investigación, se aplicaron los principios bioéticas que rigen a las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, que permitieron cumplir con el aspecto ético y moral de la investigación, que aseguraron la honestidad, legalidad, conducta honorable, justa, solidaria y competente, proporcionando una base para el razonamiento y orientación de sus acciones que se orientaron a la legalidad. Tales principios consisten en lo siguiente:

**Principio de Confidencialidad:** Es una norma moral por la que se debe respetar el derecho de la persona como un estado de derecho, que forma parte de la muestra, a que no se divulguen sus intimidades, razón por la que el cuestionario es de carácter anónimo y por ninguna razón se pudo divulgar.

**Principio de Autonomía:** Exige el respeto a la capacidad de decisión de las personas que conforman la muestra de estudio, y su derecho a que se respete su voluntad (consentimiento informado) de participar o no en la investigación.

**Principio de no Maleficencia:** Se refiere a no provocar daño alguno, lo cual explica que nuestra investigación no calificó a los sujetos participantes de la muestra, ni provocó acciones negativas hacia ellos.

**Principio de Justicia:** Se refiere principalmente a la justicia distributiva, en la cual se estableció una distribución equitativa de las cargas y de los beneficios de la participación, tomándose en cuenta la protección adecuada y correcta de los derechos y el bienestar de los familiares de los pacientes, o quienes fueron los participantes que conforman la muestra de investigación

## CAPÍTULO V

### TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS

Técnica.

En ésta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que consisten en una recolección sistemática de información en una muestra de personas, en este caso de las Enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen Huancayo para conocer sobre su Satisfacción Laboral y Resiliencia

#### **Instrumento**

El Instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios estructurados previamente con alternativas múltiples validados y con su prueba de confiabilidad, de tal forma se presenta a continuación.

Para la primera Variable se utilizará El Cuestionario de Satisfacción Laboral (validado por el Ministerio de Salud en el 2002) El cuestionario de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, Adaptada por la Bach. Nayza Amalia Huamán Grijalva que valora al sentimiento de bienestar y comodidad que la enfermera experimenta al realizar su trabajo. Es medida a través de la suma de las 9 dimensiones correspondientes y estuvo dirigido al enfermero asistencial. Cuestionario elaborado por la Dirección General del Personal del Ministerio de Salud – 2002, la confiabilidad del instrumento según fórmula de Alfa de Crombach de 0.980. Este cuestionario consta de 45 ítems donde existe cinco opciones de respuesta evaluadas por medio de una escala tipo Likert; siendo las alternativas de respuesta:

- 1 = Nunca
- 2 = Alguna Vez
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

El cuestionario comprende 9 dimensiones:

Desarrollo de funciones: Es la labor que realiza la enfermera en su servicio.

Interacción con el jefe inmediato: Referida a la interacción de la Enfermera con la jefatura de enfermería.

Oportunidad de progreso: Situaciones que la enfermera requiere para desarrollarse y/o acceder a otro nivel superior.

Remuneración o incentivos: Es la compensación que recibe la enfermera por la realización de su trabajo puede ser económica y psico emocional.

Interrelación con sus compañeros de trabajo: Es la interacción que se da entre la enfermera y el personal de salud durante el tiempo que permanece en su trabajo.

Ambiente de trabajo: Conjunto de factores, condiciones y circunstancias humanas que rodean a la enfermera mientras realiza su trabajo.

Seguridad ocupacional: Referida a la prevención y control de riesgos y accidentes que afecten la integridad física y mental de la enfermera durante el desarrollo de su labor.

Bienestar personal: Se refiere al desarrollo de actividades orientadas a reforzar la integración y armonía de la enfermera.

Infraestructura y/o materiales: Es el área física donde labora la enfermera y/o materiales con que cuenta para realizar su labor.

Para la Segunda Variable El Instrumento para medir la Resiliencia de Walding y Young, Modificado por García (2014) El Cuestionario de Resiliencia fue elaborado por un grupo de profesionales de la Facultad de Psicología Educativa de la UNMSM (2003), Adaptado por la Bach. Nayza Amalia Huamán Grijalva, Con el propósito de identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo, obteniéndose una

confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.873.

Este cuestionario consta de 25 ítems donde existe cinco opciones de respuesta evaluadas por medio de una escala tipo Likert; siendo las alternativas de respuesta:

- 1 = Nunca
- 2 = Alguna Vez
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

**Satisfacción personal:** Está referida al comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.

**Ecuanimidad:** Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias.

**Sentirse bien solo:** Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo.

**Confianza en sí mismo:** Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades.

**Perseverancia:** Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento.

## **5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de Datos**

En un inicio se realizó el proyecto de investigación, éste fue aprobado por la Facultad de Enfermería quien asignó un asesor de tesis para el desarrollo de la investigación, Una vez aprobada el proyecto de tesis La Decana de la Facultad de Enfermería de La Universidad Inca Garcilaso de la Vega solicitó el permiso para la ejecución del Proyecto al Director General del Hospital El Carmen, Huancayo al cual se adjuntó el proyecto de tesis. El Jefe del Departamento de Enfermería y el la Jefe del Servicio de

Emergencia tuvieron conocimiento para que facilite el trabajo de investigación con los Enfermeros que Trabajan en el Servicio de Emergencia con los Criterios de Inclusión y exclusión, la investigadora realizó un abordaje con el fin de establecer buenas relaciones y formar un clima de confianza a fin de obtener buenos resultados durante la encuesta

Una vez captado los enfermeros fueron informados sobre el propósito de la investigación y poder acceder a la participación del mismo, cuando su respuesta fue positiva se firmó como medio de aceptación un consentimiento informado donde se detalló el tema a investigar y la participación voluntaria del sujeto.

La aplicación de instrumento fue de manera individual y anónima, en un ambiente tranquilo y privado, con el consentimiento de los encuestados, teniendo una duración promedio de 20 a 30 minutos.

Posteriormente se procedió a que los datos obtenidos estadísticamente, se ingresen al SPSS versión 22, los resultados se presentaron en tablas y gráficos y el análisis se realizó de los resultados obtenidos, la inferencia y la interpretación de los mismos, se hizo las discusiones, finalmente se presentará las conclusiones y recomendaciones

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Resultados

Descripción de los resultados según los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018

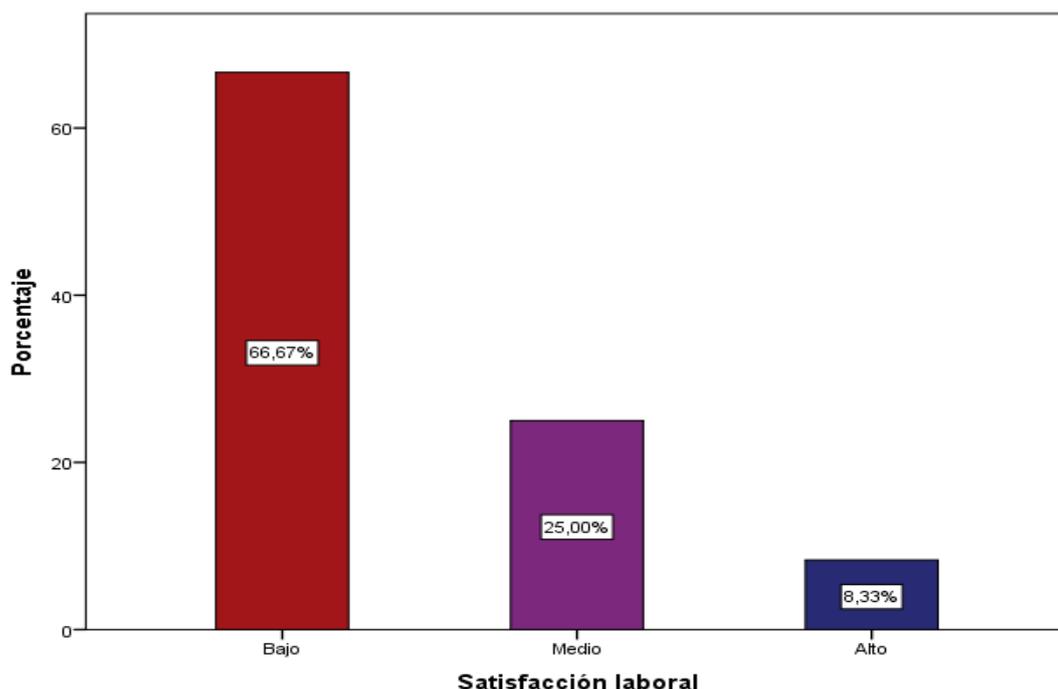
Descripción de los resultados según los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018

Tabla 1.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	66,7	66,7	66,7
	Medio	9	25,0	25,0	91,7
	Alto	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 1.* Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 1 y figura 1, se observa que el 66.7% de las enfermeras encuestadas que realizan funciones en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben una satisfacción laboral de nivel bajo, mientras que el 25.0% menciona que la satisfacción laboral es de nivel medio. Sin embargo, el 8.3% restante refieren que la satisfacción laboral es de nivel alto. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar la satisfacción laboral percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel bajo en el año 2018.

Descripción de los resultados según los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018

Tabla 2.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,6	5,6	5,6
	Medio	33	91,7	91,7	97,2
	Alto	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

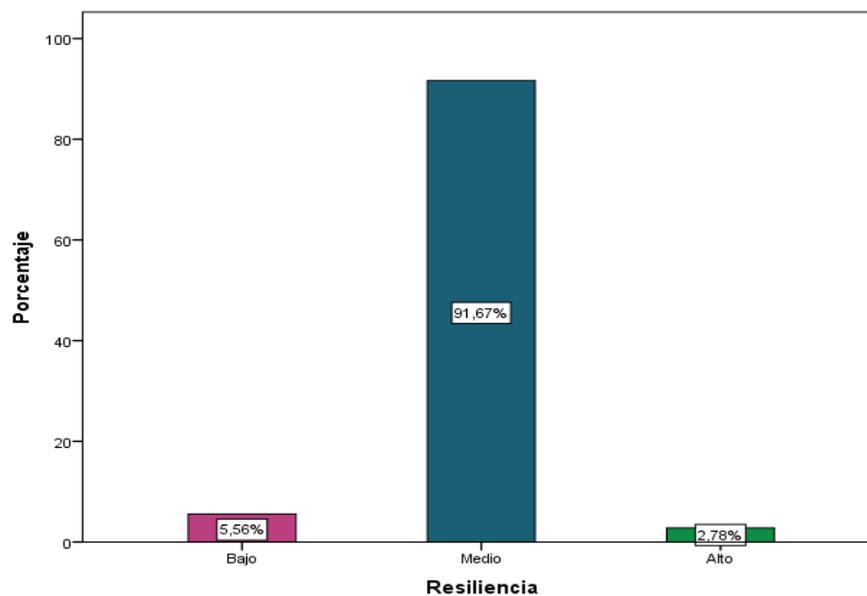


Figura 2. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 2 y figura 2, se observa que el 5.6% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia es bajo. Sin embargo, el 91.7% refieren un nivel medio de resiliencia, y solo el 2.8% muestra un nivel alto de resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de

emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio en el año 2018.

Descripción de los resultados según las dimensiones de los niveles de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018

Dimensión satisfacción personal

Tabla 3.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,3	8,3	8,3
	Medio	30	83,3	83,3	91,7
	Alto	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

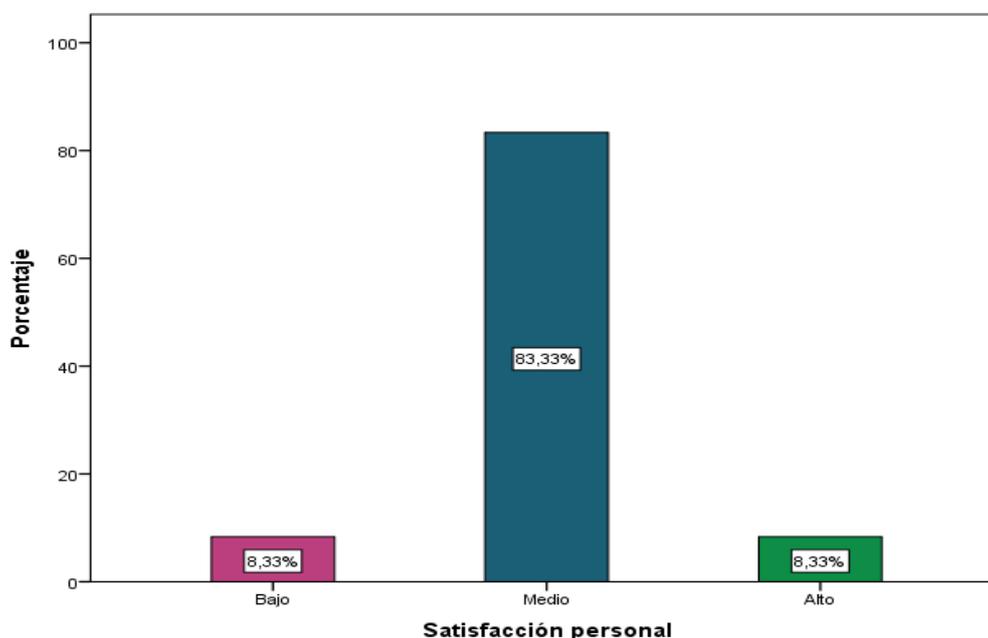


Figura 3. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 3 y figura 3, se observa que el 8.3% de las enfermeras encuestadas que realizan labores en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia en su dimensión satisfacción personal es bajo. Mientras que, el 83.3% manifiesta que la resiliencia en su dimensión satisfacción personal es de nivel medio, sin embargo, solo el 8.3% refieren un nivel alto según la dimensión satisfacción personal de la resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio respecto de su dimensión satisfacción personal.

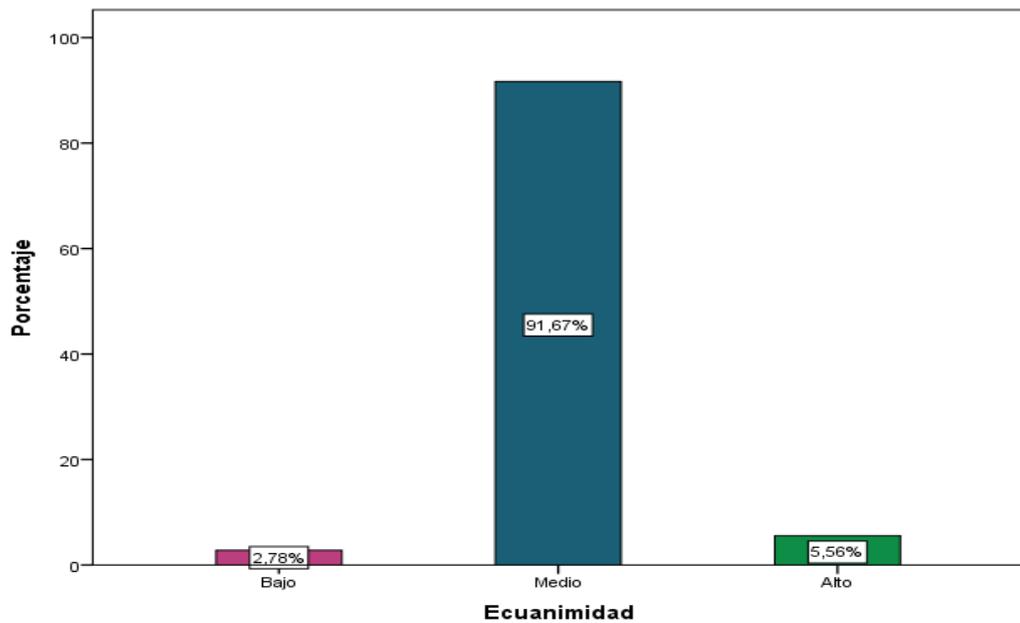
### **Dimensión ecuanimidad**

Tabla 4.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,8	2,8	2,8
	Medio	33	91,7	91,7	94,4
	Alto	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 4.* Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 4 y figura 4, se observa que el 2.8% de las enfermeras encuestadas que realizan labores en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia en su dimensión ecuanimidad es bajo. Mientras que, el 91.7% manifiesta que la resiliencia en su dimensión ecuanimidad es de nivel medio, sin embargo, solo el 5.6% refieren un nivel alto según la dimensión ecuanimidad de la resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio respecto de su dimensión ecuanimidad.

## Dimensión sentirse bien solo

Tabla 5.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,8	2,8	2,8
	Medio	20	55,6	55,6	58,3
	Alto	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

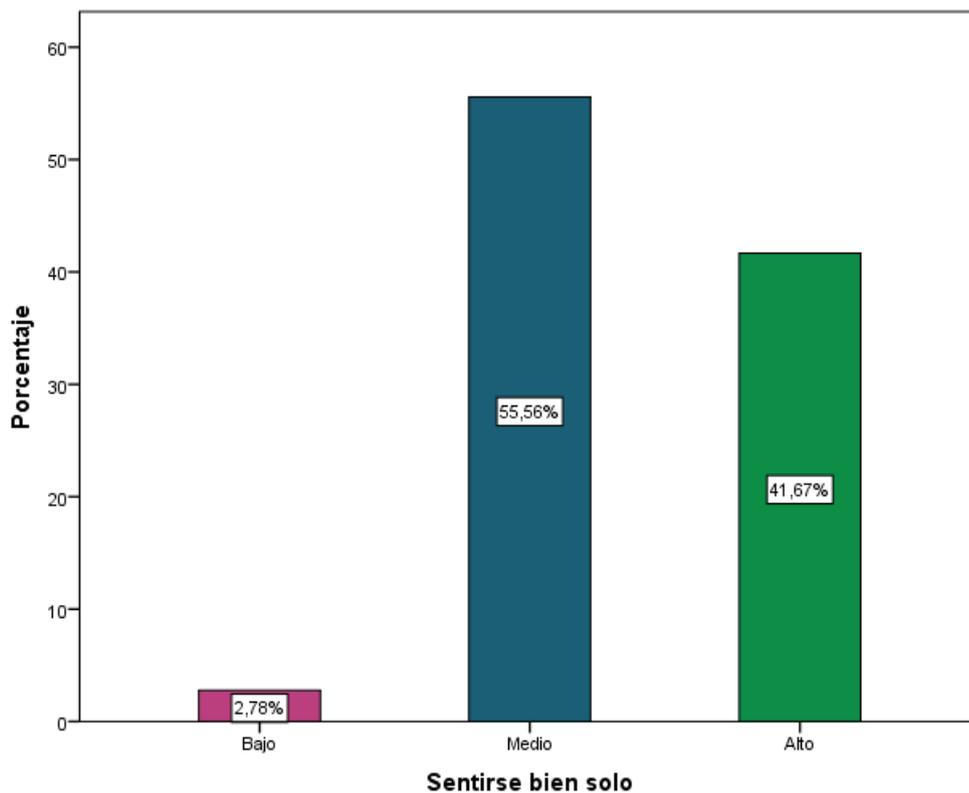


Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 5 y figura 5, se observa que el 2.8% de las enfermeras encuestadas que realizan labores en el servicio de emergencia del Hospital

“El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo es bajo. Mientras que, el 55.6% manifiesta que la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo es de nivel medio, sin embargo, el 41.7% refieren un nivel alto según la dimensión sentirse bien solo de la resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio respecto de su dimensión sentirse bien solo.

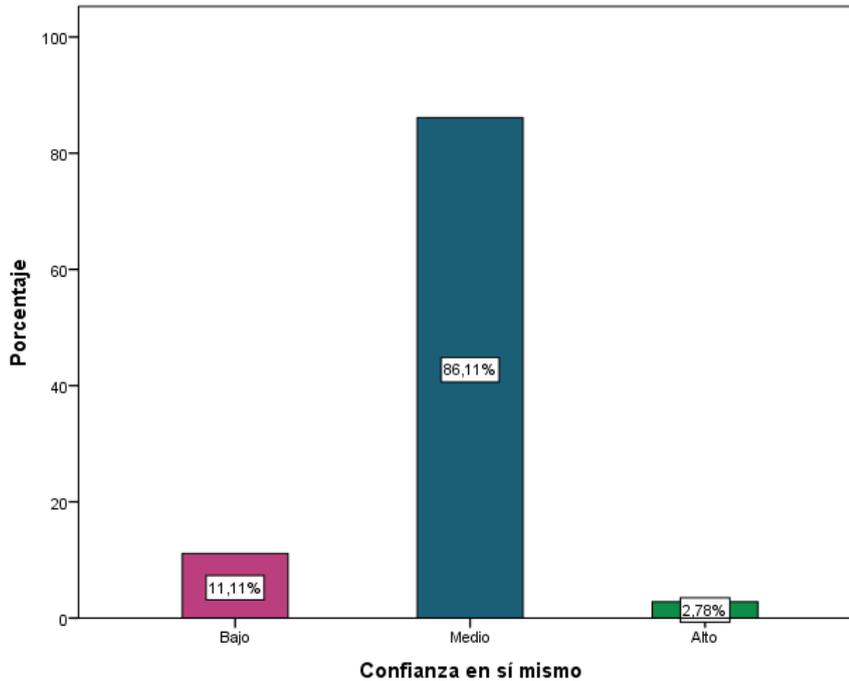
Dimensión confianza en sí mismo

Tabla 6.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,1	11,1	11,1
	Medio	31	86,1	86,1	97,2
	Alto	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Base de datos



*Figura 6.* Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 6 y figura 6, se observa que el 11.1% de las enfermeras encuestadas que realizan labores en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo es bajo. Mientras que, el 86.1% manifiesta que la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo es de nivel medio, sin embargo, el 2.8% refieren un nivel alto según la dimensión confianza en sí mismo de la resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio respecto de su dimensión confianza en sí mismo.

## Dimensión perseverancia

Tabla 7.

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,6	5,6	5,6
	Medio	33	91,7	91,7	97,2
	Alto	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

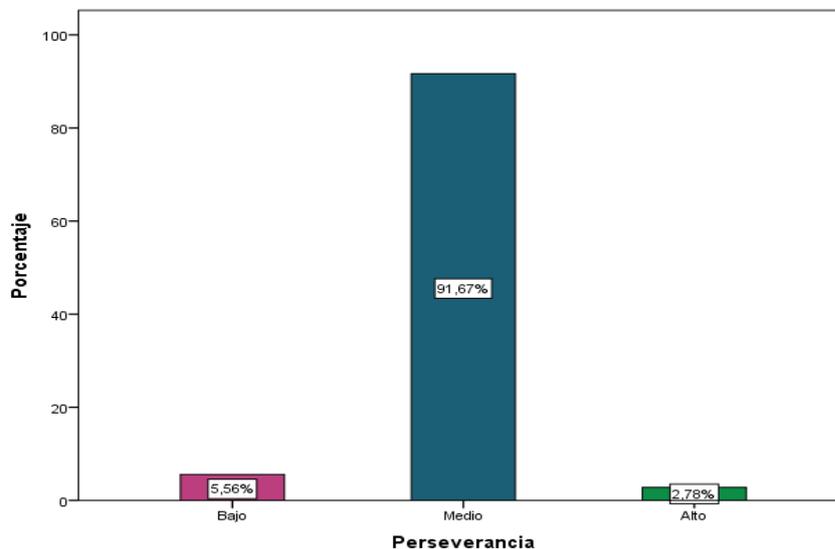


Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, Huancayo 2018.

De la tabla 7 y figura 7, se observa que el 5.6% de las enfermeras encuestadas que realizan labores en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, perciben que el nivel de resiliencia en su dimensión perseverancia es bajo. Mientras que, el 91.7% manifiesta que la resiliencia en su dimensión perseverancia es de nivel medio, sin embargo, el 2.8% refieren un nivel alto según la dimensión perseverancia de la resiliencia. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla

y figura podemos manifestar que el nivel de resiliencia percibida por las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, es de nivel medio respecto de su dimensión perseverancia.

### Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

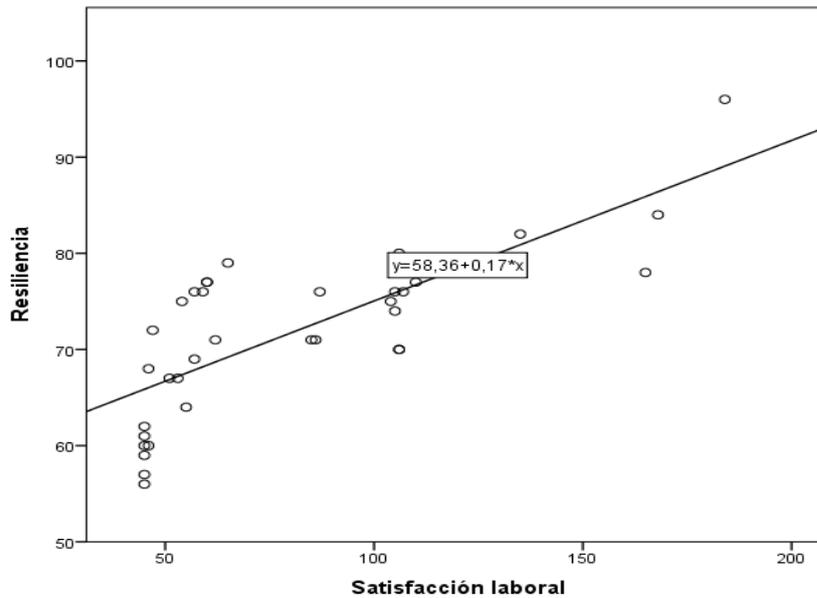
Tabla 8.

*Coefficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Resiliencia
Satisfacción laboral	Coeficiente	1,000	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
Resiliencia	N	36	36
	Coeficiente	,820**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 8.* Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 8, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .820 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis general alterna. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

### **Prueba de hipótesis específica**

#### **Prueba de hipótesis específica uno**

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras que

laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Tabla 9.

*Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Satisfacción personal
	Satisfacción laboral	1,000	,572** ,000
	N	36	36
	Satisfacción personal	,572** ,000	1,000
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

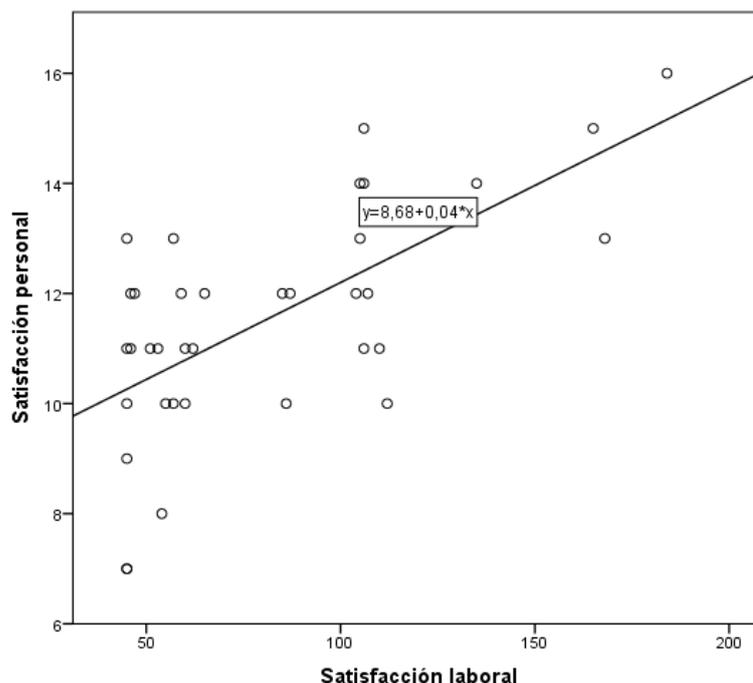


Figura 9. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 9, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .572 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis específica alterna 1. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica dos

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

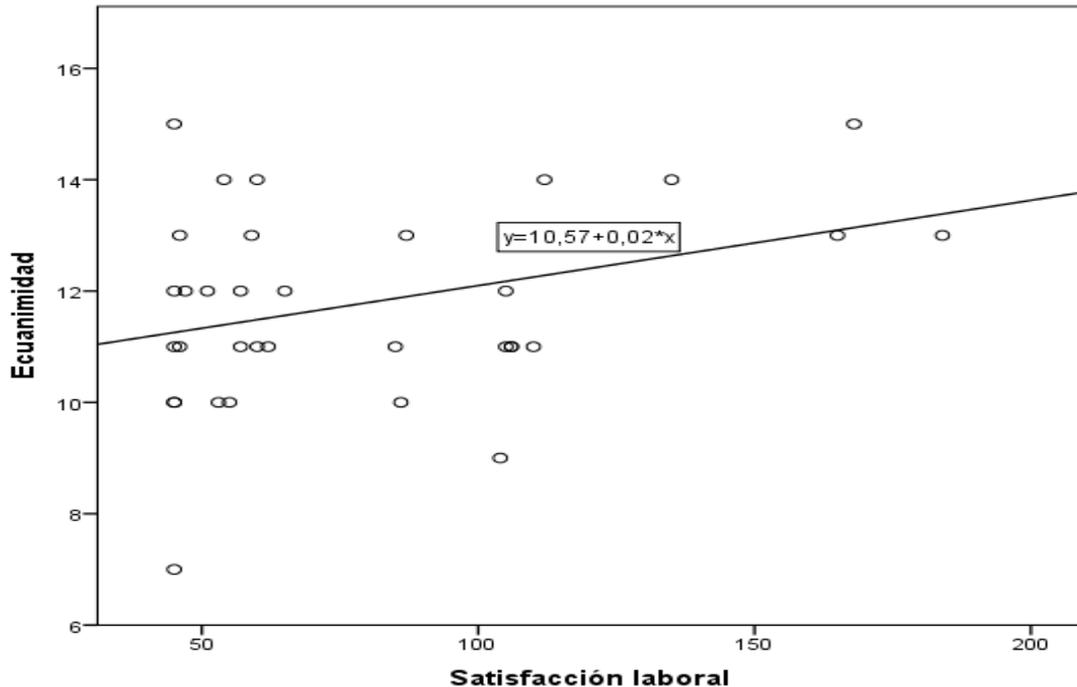
Tabla 10.

*Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Ecuanimidad
	Satisfacción laboral	Coeficiente Sig. (bilateral)	1,000 ,337** ,004
		N	36
	Ecuanimidad	Coeficiente Sig. (bilateral)	,337** ,004
		N	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 10.* Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .337 lo cual significa que existe una relación positiva y baja entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

### **Prueba de hipótesis específica tres**

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Tabla 11.

*Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Sentirse bien solo
	Satisfacción laboral	Coeficiente Sig. (bilateral)	1,000 ,529** ,001
		N	36
	Sentirse bien solo	Coeficiente Sig. (bilateral)	,529** ,001 1,000
		N	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

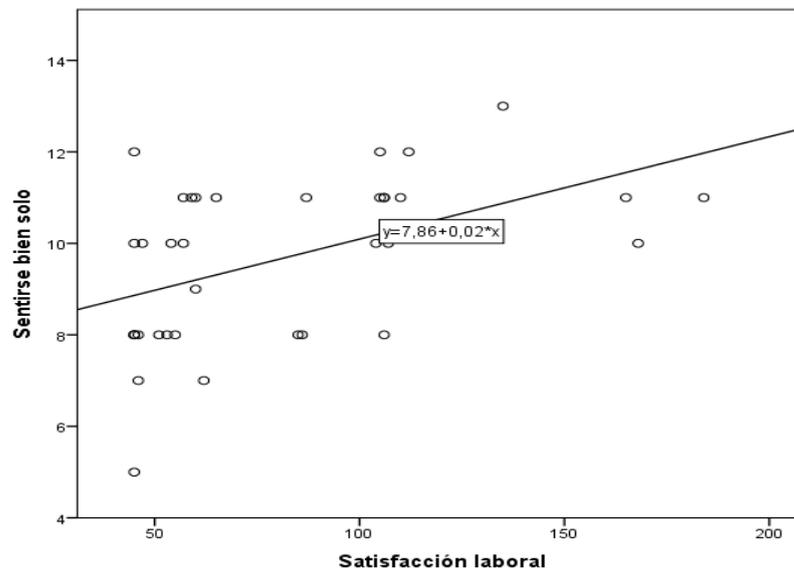


Figura 11. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .529 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica alterna 3. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

### Prueba de hipótesis específica cuatro

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

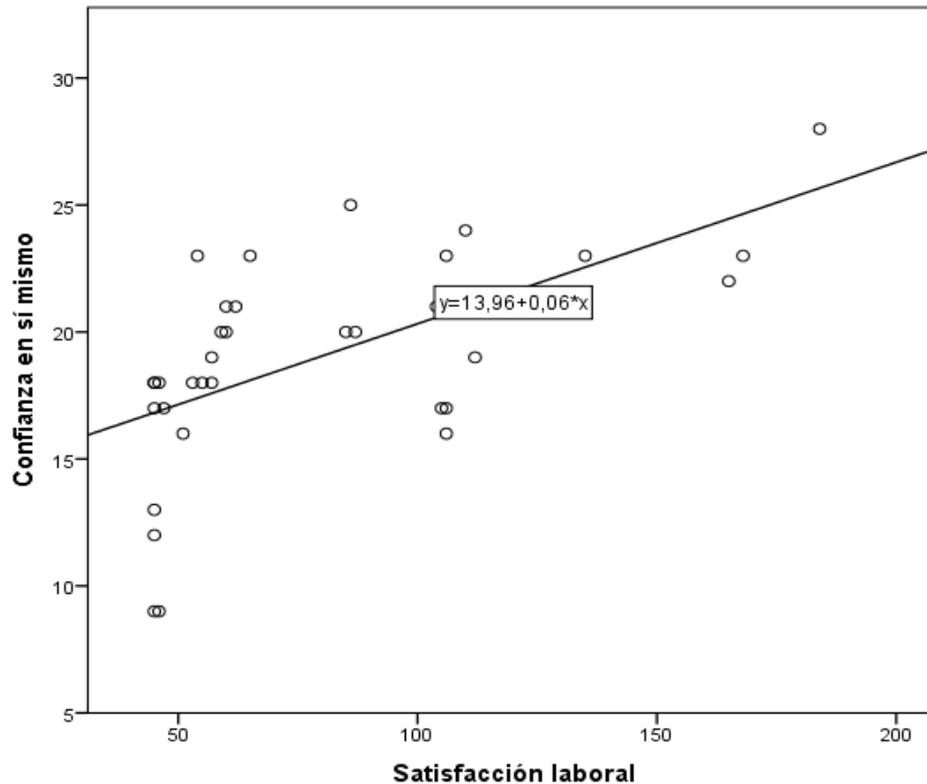
Tabla 12.

*Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Confianza en sí mismo
	Satisfacción laboral	1,000	,662** ,000
		N	36
	Confianza en sí mismo	,662** ,000	1,000
		N	36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Resultado de correlación de variables



*Figura 12.* Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .662 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite aceptar la hipótesis específica alterna 4. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

#### **Prueba de hipótesis específica cinco**

Ho: No existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras que laboran

en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

Tabla 13.

*Coefficiente de correlación y significación entre los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018*

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Perseverancia
	Satisfacción laboral	Coefficiente Sig. (bilateral)	1,000 ,451** ,006
		N	36 36
	Perseverancia	Coefficiente Sig. (bilateral) N	,451** ,006 36

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

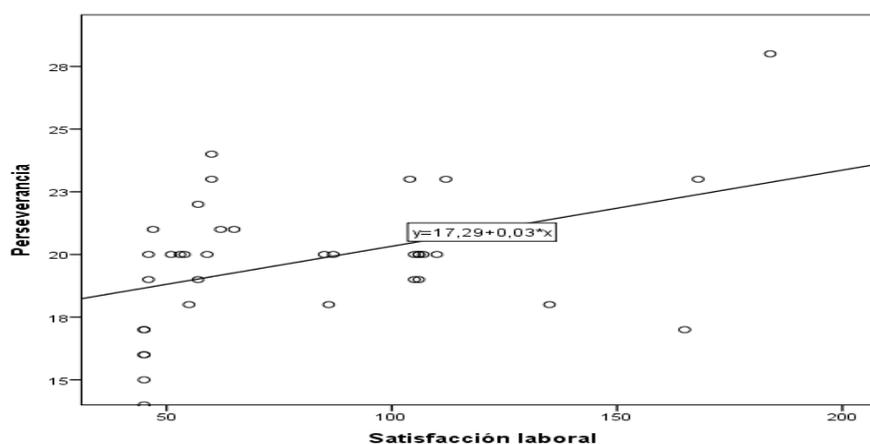


Figura 13. Dispersión de los puntajes obtenidos respecto de los niveles de satisfacción laboral y resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 5, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .451 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite aceptar la hipótesis específica alterna 5. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral se relacionan significativamente con el nivel de resiliencia en su dimensión perseverancia en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

## 6.2. Discusión

La presente investigación basó su estudio en trabajos previos con los que encontró algunas coincidencias y diferencias, por un lado Yang, Y (2017) en España se hizo correlación entre la resiliencia psicológica y la afectividad positiva ( $r = 0,325$ ,  $P < 0,05$ ). También se correlacionó esta con la satisfacción laboral ( $r = 0,524$ ,  $P < 0,05$ ), coincide con la investigación en que se correlacionó la satisfacción laboral con la resiliencia que encuentra relación directa y significativa de acuerdo a Rho de Spearman ( $Rho = .820^{**}$ ), es decir hay una relación entre la satisfacción laboral y la resiliencia, ya que ésta tiene efecto en si es positiva o negativa,

Por otro lado Castro, C. (2014) Ecuador, se analizaron varios tipos de satisfacción en los que se encontró que la mayor satisfacción estuvo en los motivacionales con un índice de Satisfacción Laboral de 0.51 mientras que los de Higiene 0.19 y se consideraban que la seguridad laboral promociones y capacitaciones, son las causantes de la insatisfacción el personal de enfermería pero la insatisfacción fue moderada, difiere de la presente investigación que encuentra un nivel de satisfacción bajo en 66,7%, la insatisfacción está ligada a los horarios, turnos, carga laboral

Por su parte Oliva, G. (2017) Lima hay relación significativa entre el Burnout y la resiliencia ( $\chi^2 = 19.576$ ;  $p < 0.001$ ), del total de los participantes con Síndrome de Burnout, el 47% tiene un nivel de resiliencia promedio, al mismo tiempo hay relación entre el agotamiento emocional, realización personal y la resiliencia; y no existe relación entre despersonalización y resiliencia, coincide con la presente investigación en que el nivel de resiliencia se encuentra en el nivel medio del 91,7% y la relación entre la satisfacción laboral y la resiliencia es directa y significativa.

De acuerdo a Huamaní, L. (2017) Arequipa, En relación a la capacidad de resiliencia fue baja en (48%) y en cuanto a sus dimensiones la más afectada fue la perseverancia (50%). En relación a la satisfacción laboral tenemos que un 40% presenta no estar satisfecho laboralmente y en lo referente a sus indicadores el más afectado es la seguridad

ocupacional (56%). Se hizo la relación entre la capacidad de resiliencia y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, difiere de la presente investigación en cuanto a la resiliencia que se encuentra en un nivel medio de 91,7% y coincide en la satisfacción laboral, ya que la satisfacción laboral estuvo en un nivel bajo de 66,7%, pero en sus dimensiones de satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia estuvo en el nivel medio.

Por otro lado, García, K. (2017) Arequipa en lo relacionado a la carga laboral, tiene el 44.7% y en la variable de Satisfacción laboral, el 85.9% de enfermeras presentan una regular satisfacción laboral. No hay relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia. Difiere de la presente investigación ya que está en un nivel bajo de satisfacción y en el caso de las variables hay una relación directa y significativa.

Finalmente Gonzales M. (2015) Lima, en cuanto a la satisfacción del trabajo en los profesionales de Enfermería (50%) tienen una satisfacción laboral baja coincide con la presente investigación que también tiene satisfacción baja del 66,7%, en cuanto a la satisfacción personal estuvo en el nivel medio de 83,3% en la ecuanimidad en el nivel medio con 91,7%, en sentirse bien solo en el nivel medio del 55,6% en la confianza en sí mismo en el nivel medio de 86,1% y en la perseverancia en el nivel medio en 91,7%, esto se debe a que el personal de enfermería se encuentra siempre con mucha carga física y mental que le produce cierto grado de insatisfacción, de allí que muchos de ellos tienen un mal trato con sus pacientes. El presente estudio trata de evidencia algunas situaciones que se pueden observar en los centros de salud.

### 6.3. Conclusiones

- Primera** Existe una relación directa, alta ( $Rho = .820^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.
- Segunda** Existe una relación directa, moderada ( $Rho = .572^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión satisfacción personal en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.
- Tercera** Existe una relación directa, baja ( $Rho = .337^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .004) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.
- Cuarta** Existe una relación directa, moderada ( $Rho = .529^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .001) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión sentirse bien solo en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.
- Quinta** Existe una relación directa, moderada ( $Rho = .662^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .000) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.
- Sexta** Existe una relación directa, moderada ( $Rho = .451^{**}$ ) y significativa ( $p$ -valor calculado = .006) entre los niveles de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión

perseverancia en las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital “El Carmen” de Huancayo, en el año 2018.

#### **6.4. Recomendaciones**

- Primera** Al jefe del Departamento de Emergencia del Hospital El Carmen, mejorar las condiciones laborales de los enfermeros para promover un adecuado nivel de satisfacción laboral y destacando la capacidad de resiliencia en los enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital El Carmen Huancayo
- Segunda** Al jefe de enfermeros del servicio de emergencia del Hospital el Carmen promover la satisfacción personal de los enfermeros ofreciendo facilidades laborales de horario, alimentación, reconocimiento y así incrementar la capacidad de resiliencia para mejorar el rendimiento en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo
- Tercera** A los enfermeros de emergencia del Hospital El Carmen mantener la ecuanimidad con calma y tolerancia y así brindar una respuesta de resiliencia con ponderación en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo
- Cuarta** A los miembros del comité de asuntos sociales de emergencia del Hospital El Carmen, promover la integración de trabajo en equipo para evitar que se sienta solo y destacar la práctica de resiliencia en enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo.
- Quinta** A los jefes de grupo de enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, promover una cultura de educación y apoyo en servicio para que las enfermeras sientan confianza en sí mismo y logren ser resilientes ante cualquier adversidad en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo.

**Sexta** A los enfermeras del servicio de emergencia del Hospital El Carmen, proponer una cultura de ser proactivo y perseverante y así enfrentar las adversidades para lograr ser resiliente en enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital El Carmen de Huancayo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro R. (2014). *'Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales'* [en línea], Perú, Universidad católica del Perú
- Arrogante, O. (2015). *"Resiliencia en Enfermería: definición, evidencia empírica e intervenciones"* Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital Universitario de Fuenlabrada, Madrid, España.
- Bernal, C. (2006). *Metodología d la investigación*. Segunda edición Pearson. Educación
- Casallo G. (2017). *Huancayo correlacion entre el apoyo social percibido y resiliencia en enfermeras de emergencia del Hospital "Daniel Alcides Carrión" del Valle del Mantaro*
- Castro, C. (2014). *Ecuador, Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013,*
- Carrillo-García César, Solano-Ríz María del Carmen, Martínez-Roche Mría Emilia, Gómez-García Carmen, España, (2013). *en su trabajo de Investigación titulado Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*
- Castillo, J.; (2015). *"Resiliencia en familias monoparentales con jefatura femenina en contextos de pobreza"* Revista Científica
- Cifuentes, J. (2014). *"Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención"* Colombia, Universidad nacional de Colombia
- Cortez, J. (2010). *"la resiliencia: una mirada desde la enfermería"*. Chile, Universidad del Bío-Bío. Chillán
- Crespo, M. (2010). *El estrés en Enfermeras de mayores dependientes*, 1ª ed. México, Ediciones Pirámide, S.A. Warner, K.; Willis, L.; (2011). *Psicología de la edad adulta y la vejez* 5ª ed. Pearson Educación. S. L.

- Crespo, M.; (2015). *'Resiliencia en cuidadores familiares de personas mayores dependientes'* [en línea], España, Universidad Complutense de Madrid.
- Duarte, S. (2014). *"Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados"* [en línea], facultad de ciencias económicas, UNAN Managua, Nicaragua
- Eugenio L. (2017). *Ecuador, en la tesis "la resiliencia y el síndrome de burnout en profesionales de enfermería."*
- Fernández, V., Zapata, M., González, A., y Vargas, R. (2012). *Diseño de Metodología para Priorización de Proyectos Productivos.*
- García, M. (2016). *"Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del hospital belén de Trujillo", tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería, Perú, Universidad privada Antenor Orrego Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería.*
- García, K. (2017). *Arequipa Carga laboral y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - EsSalud, Arequipa – 2017*
- García, Y. (2017). *México, satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México*
- García, B. (2014). *"La pasión por el trabajo, la Resiliencia y su impacto en las dimensiones de desgaste por empatía, satisfacción por empatía y burnout de la Calidad de Vida Profesional en Enfermeras"* [en línea], México, Universidad Autónoma de Baja California.
- Gonzales M. (2015). *Lima, en la tesis Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital "José Casimiro Ulloa" 2015,*

- Gonzales, L. (2013). '*Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos*' [en línea], Chile, Hospital Herminda Martín de Chillán
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Huamaní, L. (2017). *Arequipa, Perú Satisfacción Laboral y Capacidad de Resiliencia en Enfermeras de Centro Quirúrgico H.R.H.D.E. AREQUIPA – 2017*
- Medina, J. (2009). "*Desarrollo de la personalidad y Resiliencia*" Madrid, Colegio de médicos España.
- Ministerio de Salud (2014). *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud 2014. Ministerio de Salud. Identificación Estándar de Dato en Salud N° 007. Personal de Salud en el Sector Salud*
- Morales, E. (2016). "*Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud 2016.*
- Organización Mundial de la Salud (2017). *Revista de Salud Ocupacional, desempeño de la enfermera en nosocomios.*
- Oliva, G. (2017). *Lima Síndrome de Burnout y resiliencia en el personal de salud del Hospital María Auxiliadora - Lima 2017,*
- Organización Panamericana de la Salud (2016). *La resiliencia en Enfermería. un reto y desafío a la vez.*
- Pérez C. (2013). "*Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria*" [en línea], España, Anales del sistema sanitario de Navarra.
- Peiro (2014). "*Satisfacción laboral y calidad de servicio*" España, Universidad de Valencia

- Raile M Y Marriner A (2011). *“Modelos y Teoría en Enfermería”*, Séptima Edición, Editorial Elsevier España S.L., Barcelona – España
- Ruiz, R. (2007). *El Método Científico y Sus Etapas*. Lima, Perú: Visión Universitaria
- Salgado, A. (2005). *“Método e instrumentos para medir la resiliencia: una alternativa peruana”*, [en línea], Perú, Universidad de San Martín de Porres.
- Soto, R. (2014). *Pasos para hacer una tesis exitosa*. Lima- Perú: Consorcio de la Biblioteca San Marcos.
- Yang, Y (2017). *España en la tesis resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva, antecedentes: Afectividad positiva, resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros*.
- Zorrilla, R. (1993). *Tipo de investigación*. Metodología d la investigación. Segunda edición Pearson. España: Educación

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz De Consistencia

#### NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y RESILIENCIA EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN HUANCAYO, 2018

BACH. NAYZA AMALIA HUAMAN GRIJALVA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Análisis de la variable			Metodología
			V	D	I	
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018	Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la Resiliencia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018	Variable 1 Satisfacción laboral	Desarrollo de funciones	Objetivos Organización Habilidades Información Adaptación	Metodología Descriptiva Correlacional Transversal  Población Enfermeras del Servicio de Emergencia Hospital El Carmen. N : 42 Muestra Enfermeras del Servicio
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifico		Interacción con el Jefe	Reconocimient o Creativos Dominio Toma de decisiones Compromiso	
1. ¿Qué relación existe entre el nivel satisfacción laboral y la resiliencia en su	1. Identificar la relación que existe entre el nivel satisfacción laboral y	1. Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia		Oportunidad de progreso	Capacitación Promoción	

<p>dimensión satisfacción personal en las Enfermeras de servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?</p>	<p>resiliencia en las enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>en su dimensión satisfacción personal en las Enfermeras de servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>		<p>Remuneración e incentivos</p>	<p>Ascenso Adecuado Justo Felicitaciones Motivación</p>	<p>de Emergencia n : 36</p>
<p>2. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?</p>	<p>2.Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>2.Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión ecuanimidad en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>		<p>Interrelación con compañeros de trabajo</p>	<p>Cooperación Coordinación Franqueza Comunicación Respeto</p>	<p>Muestreo : No probabilístico</p>
<p>3. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su</p>	<p>3.Describir la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia</p>	<p>3.Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia</p>		<p>Ambiente de trabajo</p>	<p>Políticas Trato Opinión Tolerancia Rutina</p>	<p>Estadístico Rho de Spearman</p>
				<p>Seguridad Ocupacional</p>	<p>Indumentaria Equipos de protección Enfermedades ocupacionales</p>	<p>Diseño: No experimental, de Corte transversal</p>

<p>dimensión sentirse bien solo en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?</p>	<p>en su dimensión sentirse bien solo en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>en su dimensión sentirse bien solo en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>		<p>Bienestar de personal</p>	<p>Compensación Convenios Pensión y Jubilación Recreación Guarderías Integración laboral</p>	<p>Tipo de investigación:  Descriptiva correlacional Nivel de Aplicada</p>	
<p>4. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las Enfermeras de servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?</p>	<p>4.Contrastar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las Enfermeras de servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>4. Existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión confianza en sí mismo en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>		<p>Infraestructura y/o Materiales</p>	<p>Iluminación Zona de Seguridad Ambiente para refrigerios Vestuarios Equipo de trabajo</p>		
<p>5. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia en su</p>	<p>5.Determinar la relación que existe entre el nivel de</p>	<p>5.Existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y la resiliencia</p>		<p>Satisfacción personal</p>	<p>. Sentido a la vida Gozo Tolerancia</p>		

<p>dimensión perseverancia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018?</p>	<p>satisfacción laboral y la resiliencia en su dimensión perseverancia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>en su dimensión perseverancia en las Enfermeras del servicio de Emergencia, Hospital de el Carmen, Huancayo 2018</p>	<p>Variable 2 Resiliencia</p>	<p>Ecuanimidad  Sentirse bien solo  Confianza en sí mismo  Perseverancia</p>	<p>Calculador Exhausto Proceso  Soledad Capacidad Apertura  Control Decisión Dificultad Autocontrol Fortaleza  Logro de objetivos Interés Autodisciplina Soluciones</p>	
--	---	---	-------------------------------	--	---	--

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cuestionario elaborado por la Dirección General del Personal del Ministerio de Salud – 2002, la confiabilidad del instrumento según fórmula de Alfa de Crombach de 0.88.

- |              |   |
|--------------|---|
| Nunca:       | 1 |
| Casi Nunca   | 2 |
| A veces      | 3 |
| Casi Siempre | 4 |
| Siempre      | 5 |

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DESARROLLO DE FUNCIONES</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
<b>INTERACCION CON EL JEFE</b>						
6	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
7	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
8	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
9	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
10	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución					

<b>OPORTUNIDADES DE PROGRESO</b>					
11	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral				
12	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano				
13	Se da oportunidad al personal capacitado para ascender de nivel				
14	La institución me da importancia a su capacitación de su personal				
15	La institución capacita al personal de enfermería				
<b>REMUNERACION E INCENTIVOS</b>					
16	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.				
17	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal				
18	Los pacientes y/o familiares reconocen la atención de enfermería brindada				
19	Ha recibido alguna felicitación de los colegas del servicio por mi desempeño				
20	Estoy muy motivado en capacitarme y superarme cada día mas				
<b>INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS</b>					
21	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo				
22	Los compañeros de trabajo participan juntos con coordinación				
23	Los compañeros de trabajo expresan con franqueza lo que piensan				
24	Entre compañeros de trabajo existe buena comunicación				
25	Entre compañeros de trabajo existe el respeto				
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>					
26	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución				

27	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
28	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
29	Los trabajadores tenemos oportunidad de tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo					
30	Se tropieza uno con la rutina o con la barrera para hacer algo					
	<b>SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>					
31	Se cuenta con indumentaria y material necesario para la protección del personal durante el desarrollo del trabajo					
32	Se cuenta con equipo e instrumental necesario que disminuyan riesgo de enfermedades ocupacionales					
33	La institución da importancia a salud ocupacional					
34	La institución reconoce las enfermedades ocupacionales contraídas en el servicio.					
35	La institución otorga compensación a los trabajadores que sufren enfermedades o daños producidos durante el desarrollo de su trabajo					
	<b>BIENESTAR DEL PERSONAL</b>					
36	La institución tiene convenio con una empresa financiera para facilitar un préstamo en caso que el personal lo requiera					
37	La institución se preocupa por el personal próximo a jubilarse y/o con limitaciones otorgándole la pensión y los beneficios que le corresponda					
38	La institución programa y ejecuta actividades de recreación, deporte, turismo, etc. para el trabajador y familia					
39	La institución cuenta con guarderías disponibles para el cuidado de los trabajadores de la salud					
40	La institución tiene programas de integración laboral y familiar por navidad y otras fechas					
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
41	La infraestructura física de mi servicio brinda seguridad					

42	En mi servicio existe una adecuada iluminación y ventilación					
43	Tenemos ambientes apropiados para el refrigerio del personal					
44	En el servicio se cuenta con un ambiente para el personal de enfermería					
45	En mi servicio se cuenta con material y equipo disponible para la ejecución de mis tareas					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA RESILIENCIA

Cuestionario de Resiliencia por un grupo de profesionales de la facultad de psicología Educativa de la UNMSM Con el propósito de identificar el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo, obteniéndose una confiabilidad calculada por el método de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.83.

Nunca:	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCION PERSONAL</b>						
1	Por lo general, encuentro algo de que reírme.					
2	Mi vida tiene significado					
3	Me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.					
4	Acepto que haya personas a las que yo no les agrado					
<b>ECUANIMIDAD</b>						
5	Usualmente veo las cosas a largo plazo					
6	Soy amigo de mi mismo					
7	Me pregunto cuál es la finalidad de todo					
8	Tomo las cosas una por una					
<b>SENTIRSE BIEN SOLO</b>						
9	Puedo estar solo si tengo que hacerlo					
10	Dependo de mí mismo más que de otras personas					
11	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.					
<b>CONFIANZA EN SI MISMO</b>						
12	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida					
13	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo					
14	Soy decidido/a					
15	Puedo enfrentar las dificultades porque lo he experimentado anteriormente.					

16	El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles					
17	En una emergencia soy una persona en la que se pueda confiar					
18	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo de hacer.					
	<b>PERSEVERANCIA</b>					
19	Cuando planeo algo lo realizo.					
20	Generalmente me las arreglo de una manera u otra					
21	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.					
22	Tengo autodisciplina					
23	Me mantengo interesado/a en las cosas					
24	Me obligo a hacer cosas aunque no quiera					
25	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.					

### Anexo 3: Base de datos

#### Variable 1: Satisfacción laboral

Nº	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	It 26	It 27	It 28	It 29	It 30	It 31	It 32	It 33	It 34	It 35	It 36	It 37	It 38	It 39	It 40	It 41	It 42	It 43	It 44	It 45	Sumatoria			
1	2	1	2	3	5	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	105			
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	105		
3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	2	4	5	2	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	3	168			
4	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60			
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	85		
6	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	87			
7	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	59			
8	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	2	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	184	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45			
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	65	
11	2	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	3	1	1	4	86			
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45		
13	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	110		
14	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	106			
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45		
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45		
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	51			
18	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	62	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46		
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	53	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45		
22	1	1	2	1	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	4	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	112		
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	60	
24	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	57
25	2	3	3	4	5	3	2	5	2	5	4	5	3	3	5	3	3	5	2	4	5	2	4	5	2	2	5	2	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	2	5	4	4	3	165		
26	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	107		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	54		
28	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	106	
29	3	4	1	4	3	3	4	3	1	4	2	4	3	4	4	1	3	4	3	1	4	2	3	4	1	1	4	3	4	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	135		
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	55		
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	47		
32	2	3	2	1	3	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	4	3	1	2	2	3	2	106	
33	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	104			
34	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	57		
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46		
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45		

**Variable 2: Resiliencia**

It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	Sumatoria
3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	76
4	3	1	3	2	1	3	3	2	4	3	3	1	3	74
4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	84
3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	77
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	71
3	3	1	4	4	4	1	3	3	4	1	3	3	3	76
3	3	1	4	4	4	1	3	3	4	1	3	3	3	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	5	1	59
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
5	3	2	5	2	3	5	2	2	3	2	5	2	2	71
1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	57
2	3	5	3	3	3	5	3	2	2	5	3	2	3	77
3	3	5	3	2	5	2	2	3	3	2	2	5	3	80
3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	60
1	1	5	3	5	1	2	1	1	3	2	1	5	1	62

3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	67
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	2	3	60
3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67
3	3	1	3	1	1	5	3	1	4	2	1	4	1	61
2	2	5	3	2	3	2	3	3	3	5	3	5	1	78
3	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	77
2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	76
3	3	1	4	2	4	5	3	3	3	2	1	2	3	78
3	3	2	4	2	5	2	3	1	4	3	4	1	4	76
3	3	5	2	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	75
4	1	2	4	3	1	1	3	3	3	1	4	2	3	70
1	4	2	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	1	82
3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	64
1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	72
3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	70
3	4	2	4	1	4	3	4	3	4	3	3	2	4	75
3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	69
3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	68
3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	56

X	Y	D1	D2	D3	D4	D5
105	76	13	11	11	21	20
105	74	14	12	12	17	19
168	84	13	15	10	23	23
60	77	10	11	11	21	24
85	71	12	11	8	20	20
87	76	12	13	11	20	20
59	76	12	13	11	20	20
184	96	16	13	11	28	28
45	59	7	15	12	9	16
65	79	12	12	11	23	21
86	71	10	10	8	25	18
45	57	10	10	8	12	17
110	77	11	11	11	24	20
106	80	15	11	11	23	20
45	60	7	10	8	18	17
45	62	13	7	10	18	14
51	67	11	12	8	16	20
62	71	11	11	7	21	21
46	60	12	13	7	9	19
53	67	11	10	8	18	20
45	61	11	12	5	17	16
112	78	10	14	12	19	23
60	77	11	14	9	20	23
57	76	13	12	11	18	22
165	78	15	13	11	22	17
107	76	12	13	10	21	20
54	75	8	14	10	23	20
106	70	14	13	8	16	19
135	82	14	14	13	23	18
55	64	10	10	8	18	18
47	72	12	12	10	17	21
106	70	11	11	11	17	20
104	75	12	9	10	21	23
57	69	10	11	10	19	19
46	68	11	11	8	18	20
45	56	9	11	8	13	15

N°	Satisfacción laboral	Resiliencia	Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia	Satisfacción laboral	Resiliencia	Satisfacción personal	Ecuanimidad	Sentirse bien solo	Confianza en sí mismo	Perseverancia
1	105	76	13	11	11	21	20	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
2	105	74	14	12	12	17	19	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
3	168	84	13	15	10	23	23	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio
4	60	77	10	11	11	21	24	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
5	85	71	12	11	8	20	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
6	87	76	12	13	11	20	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
7	59	76	12	13	11	20	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
8	184	96	16	13	11	28	28	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto
9	45	59	7	15	12	9	16	Bajo	Medio	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Medio
10	65	79	12	12	11	23	21	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
11	86	71	10	10	8	25	18	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
12	45	57	10	10	8	12	17	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio
13	110	77	11	11	11	24	20	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
14	106	80	15	11	11	23	20	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
15	45	60	7	10	8	18	17	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio
16	45	62	13	7	10	18	14	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo
17	51	67	11	12	8	16	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
18	62	71	11	11	7	21	21	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
19	46	60	12	13	7	9	19	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio
20	53	67	11	10	8	18	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
21	45	61	11	12	5	17	16	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio
22	112	78	10	14	12	19	23	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
23	60	77	11	14	9	20	23	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
24	57	76	13	12	11	18	22	Bajo	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
25	165	78	15	13	11	22	17	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio
26	107	76	12	13	10	21	20	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
27	54	75	8	14	10	23	20	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio
28	106	70	14	13	8	16	19	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
29	135	82	14	14	13	23	18	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
30	55	64	10	10	8	18	18	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
31	47	72	12	12	10	17	21	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
32	106	70	11	11	11	17	20	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio
33	104	75	12	9	10	21	23	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
34	57	69	10	11	10	19	19	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
35	46	68	11	11	8	18	20	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
36	45	56	9	11	8	13	15	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo

### Anexo 4. Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos
			Max	Min		
Satisfacción laboral	45	5=Siempre	225	45	Alto Medio Bajo	
		1=Nunca				
Resiliencia	25	5=Siempre	125	25	Alto Medio Bajo	
		1=Nunca				
<b>DIMENSIONES X</b>						
Satisfacción personal	4	5=Siempre	20	4	Alto Medio Bajo	
		1=Nunca				
Ecuanimidad	4	5=Siempre	20	4	Alto	

		1=Nunca			Medio	15	
					Bajo	9	14
						4	8
	3	5=Siempre	15	3	Alto	11	15
		1=Nunca			Medio	7	10
<b>Sentirse bien solo</b>					Bajo	3	6
	7	5=Siempre	35	7	Alto	26	35
		1=Nunca			Medio	16	25
<b>Confianza en sí mismo</b>					Bajo	7	15
	7	5=Siempre	35	7	Alto	26	35
		1=Nunca			Medio	16	25
<b>Perseverancia</b>					Bajo	7	15

25

# Confiabilidad

## Variable 1: satisfacción laboral

Elementos muestrales	Variable 1:Satisfacción laboral																																																
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt 10	lt 11	lt 12	lt 13	lt 14	lt 15	lt 16	lt 17	lt 18	lt 19	lt 20	lt 21	lt 22	lt 23	lt 24	lt 25	lt 26	lt 27	lt 28	lt 29	lt 30	lt 31	lt 32	lt 33	lt 34	lt 35	lt 36	lt 37	lt 38	lt 39	lt 40	lt 41	lt 42	lt 43	lt 44	lt 45				
Encuestado 1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Encuestado 2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	1	3	1	1	4
Encuestado 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 4	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 5	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3		
Encuestado 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
Encuestado 9	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 13	1	1	2	1	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	4	1	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
Encuestado 15	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	45

## Variable 2: Resiliencia

Elementos muestrales	Variable 2: Resiliencia																								
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25
Encuestado 1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	5	3	2	5	2	3	5	2	2	3	2	5	2	2
Encuestado 2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2
Encuestado 3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3	3	3	5	3	2	2	5	3	2	3
Encuestado 4	3	5	5	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	3	2	5	2	2	3	3	2	2	5	3
Encuestado 5	3	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3
Encuestado 6	3	5	4	1	1	3	1	2	5	4	1	1	1	5	3	5	1	2	1	1	3	2	1	5	1
Encuestado 7	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3
Encuestado 8	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 9	4	2	5	1	2	4	5	2	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	2	3
Encuestado 10	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 11	3	2	2	4	4	3	1	4	1	3	1	3	3	1	3	1	1	5	3	1	4	2	1	4	1
Encuestado 12	3	2	3	2	3	3	4	4	5	4	3	2	2	5	3	2	3	2	3	3	3	5	3	5	1
Encuestado 13	3	3	4	1	3	4	3	4	1	4	4	3	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Encuestado 14	3	2	4	4	3	3	4	2	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Encuestado 15	3	5	4	3	1	4	5	3	3	4	4	3	3	1	4	2	4	5	3	3	3	2	1	2	3

$\sum_{i=1}^{25} It_i$
71
57
77
80
60
62
67
71
60
67
61
78
77
76
78

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	25

**GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA  
BINOMIAL**

**Instrumento: Satisfacción laboral**

Ítems	Juez 1		Juez 2		Juez 3		$P_b$
1	1	1	1	1	1	1	0.0156
2	1	1	1	1	1	1	0.0156
3	1	1	1	1	1	1	0.0156
4	1	1	1	1	1	1	0.0156
5	1	1	1	1	1	1	0.0156
6	1	1	1	1	1	1	0.0156
7	1	1	1	1	1	1	0.0156
8	1	1	1	1	1	1	0.0156
9	1	1	1	1	1	1	0.0156
10	1	1	1	1	1	1	0.0156
11	1	1	1	1	1	1	0.0156
12	1	1	1	1	1	1	0.0156
13	1	1	1	1	1	1	0.0156
14	1	1	1	1	1	1	0.0156
15	1	1	1	1	1	1	0.0156
16	1	1	1	1	1	1	0.0156
17	1	1	1	1	1	1	0.0156
18	1	1	1	1	1	1	0.0156
19	1	1	1	1	1	1	0.0156
20	1	1	1	1	1	1	0.0156
21	1	1	1	1	1	1	0.0156
22	1	1	1	1	1	1	0.0156
23	1	1	1	1	1	1	0.0156
24	1	1	1	1	1	1	0.0156
25	1	1	1	1	1	1	0.0156
26	1	1	1	1	1	1	0.0156
27	1	1	1	1	1	1	0.0156
28	1	1	1	1	1	1	0.0156
29	1	1	1	1	1	1	0.0156
30	1	1	1	1	1	1	0.0156
31	1	1	1	1	1	1	0.0156
32	1	1	1	1	1	1	0.0156
33	1	1	1	1	1	1	0.0156
34	1	1	1	1	1	1	0.0156
35	1	1	1	1	1	1	0.0156
36	1	1	1	1	1	1	0.0156
37	1	1	1	1	1	1	0.0156

38	1	1	1	1	1	1	0.0156
39	1	1	1	1	1	1	0.0156
40	1	1	1	1	1	1	0.0156
41	1	1	1	1	1	1	0.0156
42	1	1	1	1	1	1	0.0156
43	1	1	1	1	1	1	0.0156
44	1	1	1	1	1	1	0.0156
45	1	1	1	1	1	1	0.0156

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.7031}{45} = 0.016$$

Siendo el valor calculado menor de 0.5 se concluye que el grado de concordancia es significativo, lo cual indica que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos.

## Anexo 5. Validación de los Instrumentos



Universidad  
Inca Garcilaso de la Vega  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

### FACULTAD DE ENFERMERÍA

#### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

##### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Yanet Coopa Espinoza

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial - Hospital "María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Satisfacción Laboral

##### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		

ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		
ITEM 33	✓		✓		
ITEM 34	✓		✓		
ITEM 35	✓		✓		
ITEM 36	✓		✓		
ITEM 37	✓		✓		
ITEM 38	✓		✓		
ITEM39	✓		✓		
ITEM 40	✓		✓		
ITEM 41	✓		✓		
ITEM 42	✓		✓		
ITEM 43	✓		✓		
ITEM 44	✓		✓		
ITEM 45	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....

HOSPITAL MANA AVALAYAN  
  
 DIRECTOR GENERAL

Lima, 07 de 11 del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 40188460  
 Telf: 957606555



## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Acuña Jara Jhon

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial - Hospital María Auxiliadora

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Satisfacción Laboral

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		

ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		
ITEM 33	✓		✓		
ITEM 34	✓		✓		
ITEM 35	✓		✓		
ITEM 36	✓		✓		
ITEM 37	✓		✓		
ITEM 38	✓		✓		
ITEM39	✓		✓		
ITEM 40	✓		✓		
ITEM 41	✓		✓		
ITEM 42	✓		✓		
ITEM 43	✓		✓		
ITEM 44	✓		✓		
ITEM 45	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....

.....

  
**Jhon Acuña Jara**  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP 78131

Lima, 12 de 11 del 2018

Firma del informante

DNI N° 73114814

Telf: 925250661



## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOS'PITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Vásquez Valdivia Miluska

1.2 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial Hospital "María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Satisfacción laboral

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		

ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		
ITEM 29	✓		✓		
ITEM 30	✓		✓		
ITEM 31	✓		✓		
ITEM 32	✓		✓		
ITEM 33	✓		✓		
ITEM 34	✓		✓		
ITEM 35	✓		✓		
ITEM 36	✓		✓		
ITEM 37	✓		✓		
ITEM 38	✓		✓		
ITEM39	✓		✓		
ITEM 40	✓		✓		
ITEM 41	✓		✓		
ITEM 42	✓		✓		
ITEM 43	✓		✓		
ITEM 44	✓		✓		
ITEM 45	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....

*Milusko*  
 Lic. Milusko Vosquez Valdivia  
 ENFERMERA ASISTENCIAL  
 CEP 20767

Lima, 15 de 11 del 2018

Firma del informante  
 DNI N° 0835142  
 Telf: .....



## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA RESILIENCIA EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

#### I. DATOS GENERALES:

1.3 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Yanet Coopa Espinoza

1.4 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial - Hospital "María Auxiliadora"

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

La Resiliencia

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		

ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....

Lima, 07 de 11 del 2018

Firma del informante

DNI N° 40.183.460

Telf: 951.606.555



## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA RESILIENCIA EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

#### I. DATOS GENERALES:

1.3 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Acuña Jara Jonathan

1.4 Cargo e institución donde labora:

Enfermero Asistencial - Hospital María Auxiliadora

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

La Resiliencia

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

Nº DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		

ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....

  
**Jhon Acuña Jara**  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP 78131

Lima, 12 de 11 del 2018

Firma del informante

DNI N° 73114814

Telf: 925758601



## FACULTAD DE ENFERMERÍA

### HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE LA RESILIENCIA EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOS'PITAL EL CARMEN HUANCAYO 2018

#### I. DATOS GENERALES:

1.3 Apellidos y nombres del informante:

Lic. Vasquez Valdivia Miluska

1.4 Cargo e institución donde labora:

Enfermera Asistencial Hospital Hanga Auxiliadora

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

La Resiliencia

#### II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		
ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		

ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		

**Aportes y sugerencias:**

.....  
 .....

*Mesa*  
 Lic. Milutka Vasquez Valdivia  
 ENFERMERA ASISTENCIAL  
 CEP 20767

Lima, J. de ..... del 2018

Firma del informante

DNI N° 0835742

Telf: .....

## Anexo 6: Autorización para la ejecución de la Investigación.



DECENIO DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES  
PARA MUJERES Y HOMBRÉS – "AÑO DEL  
DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN"

### CONSTANCIA

El que suscribe, el Director General, CERTIFICA, que el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Versión del 01 de agosto del presente; Titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y RESILIENCIA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL EL CARMEN. HUANCAYO, 2018; con Código Único de Inscripción: HRDEC/CIEI/066/18, presentado por la Investigadora: Bach. NAYZA AMALIA HUAMAN GRIJALVA, ha sido REVISADO.

Asimismo, concluyéndose con la **AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO** de ejecución del proyecto de investigación por el Comité Institucional de Ética en Investigación. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital Regional Docente El Carmen.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el 31 de diciembre del 2018. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

Huancayo, 01 de agosto del 2018.

  
Dr. María Mercedes Alvarado Acosta  
C.I. 10801001