



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER COVID POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-LIMA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ENFERMERÍA

Autora:

Bach. Rivera Cruz Marina Victoria

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1100-8457>

Docente:

Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de Investigación:

**Nuevas alternativas de prevención y del manejo de enfermedades
crónicas y no transmisibles**

Pimentel – Perú 2024

**ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER
COVID POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-LIMA**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. Heredia Perez Oscar Teofilo

Presidente del jurado de tesis



**Mg. La Rosa Huertas Liliana del
Carmen**

Secretario del jurado de tesis



**Dra. Chavarry Ysla Patricia del
Rocio**

Vocal del jurado de tesi

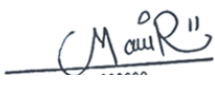
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **Rivera Cruz Marina Victoria** egresada del Programa de Estudios de MAESTRÍA EN ENFERMERÍA de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

“ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER COVID POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-LIMA”.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Rivera Cruz Marina Victoria	DNI: 44646136	
-----------------------------	---------------	---

Chiclayo, 12 de diciembre 2023

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN






16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Índice

Índice de tablas Tabla	vi
Resumen.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Hipótesis	19
1.4. Objetivos.....	19
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	20
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	29
2.2 Variables, Operacionalización	29
2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1. Técnica:.....	31
2.5 Procedimiento de análisis de datos	33
2.6 Criterios éticos	34
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
3.1 Resultados.....	35
3.2 Discusión.....	37
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
4.1. Conclusiones	41
4.2.1 Recomendaciones	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	52

Índice de tablas Tabla

Tabla 1 <i>Trabajadores encuestados, clasificados según sexo del Call Center COVID PNP Lima 2021</i>	32
Tabla 2 <i>Trabajadores encuestados, clasificados según años de servicio del Call Center COVID PNP Lima 2021</i>	32
Tabla 3 <i>Nivel del Indicador de satisfacción laboral</i>	33
Tabla 4 <i>Significación de la tarea</i>	33
Tabla 5 <i>Condiciones de trabajo</i>	34
Tabla 6 <i>Reconocimiento social y/o personal</i>	34
Tabla 7 <i>Beneficios económicos</i>	35

Dedicatoria

A mi familia, por el apoyo constante desde que inicie mi carrera universitaria hasta la actualidad. A los docentes de la institución por impartir conocimiento de calidad siempre dispuestos a despejar interrogantes, por generar en los estudiantes la capacidad de desenvolvemos como profesionales competentes.

Agradecimientos

A Dios, por ser la luz que guiar mi camino.

A mis padres, por ser mi fortaleza en mi vida.

A mi esposo e hijos por tener la paciencia y apoyo en este largo proceso de formación

A mis Docentes Universidad Señor de Sipán por brindarnos las herramientas necesarias para cumplir este objetivo de nuestra vida profesional.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer la estrategia ocupacional para la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid Policía Nacional del Perú-Lima, empleando una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, teniendo como tamaño de la población finita lo conforman 65 enfermeros. Debido a la reducida cantidad del personal en el área mencionada, se decidió tomar la totalidad de la población, que brindaron la información necesaria para tener conocimiento respecto a la satisfacción y las estrategias realizadas por los encargados. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionario pasado por un proceso de validez donde la significancia de $\alpha = 0.804$; donde los resultados de opinión de los 10 usuarios respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable. El instrumento estuvo conformado por una serie de preguntas o ítems que permitieron recaudar toda la información necesaria para el estudio. Se analizaron los datos obtenidos por medio del Programa SPSS, v. 25 en español, además de generar una estrategia para mejorar la satisfacción de los trabajadores que laboran de forma remota, obteniendo como resultado que el 87.6% de los trabajadores se sienten satisfechos, ya que la entidad cumple con sus expectativas laborales trabajando remoto. Por otro lado, el 33.8% de trabajadores resultó muy satisfecho, el 53.8% satisfecho y el 12.3% insatisfecho. Además, se formuló la estrategia con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo para aquellos colaboradores que no se sienten satisfechos y así dar solución a la problemática.

Palabras Clave: estrategia ocupacional, satisfacción laboral y trabajo remoto.

Abstrac

The main objective of this research was to propose the occupational strategy for job satisfaction in remote work of the nursing staff of the Call Center Covid National Police of Peru-Lima, using a quantitative, non-experimental cross-sectional approach methodology, having as the size of the finite population is made up of 65 nurses. Due to the small number of personnel in the aforementioned area, it was decided to take the entire population, who provided the necessary information to have knowledge regarding satisfaction and the strategies carried out by those in charge. The survey was applied as a technique and as a questionnaire instrument passed through a validity process where the significance of $\alpha = 0.804$; where the opinion results of the 10 users regarding the items considered are correlated in a reliable and acceptable manner. The instrument was made up of a series of questions or items that allowed collecting all the information necessary for the study. The data obtained were analyzed through the SPSS Program, v. 25 in Spanish, in addition to generating a strategy to improve the satisfaction of workers who work remotely, resulting in 87.6% of workers feeling satisfied, since the entity meets their work expectations by working remotely. On the other hand, 33.8% of workers were very satisfied, 53.8% satisfied and 12.3% dissatisfied. In addition, the strategy was formulated with the purpose of improving working conditions for those collaborators who do not feel satisfied and thus provide a solution to the problem.

Keywords: occupational strategy, job satisfaction and remote work.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo, la emergencia sanitaria del 2020 originó que algunas actividades laborales consideradas como no esenciales se realicen de manera remota, momentáneamente (1). En especial, esta fue una nueva condición laboral para los enfermeros con comorbilidades. Ellos se vieron inmersos en un acelerado proceso de adaptación y de aprendizaje de nuevas tecnologías de comunicación (2).

Aprender en un tiempo corto a cuidar de un usuario mediante una línea telefónica o de un aplicativo como WhatsApp no era fácil. Asumieron nuevos esquemas de trabajo, un novedoso estilo comunicacional, con el consiguiente desgaste emocional y estrés más intenso (3).

Por otro lado, en su contexto laboral el área de enfermería la satisfacción laboral que ha venido estudiando en diferentes áreas y contextos siendo un principal indicador dentro del desempeño profesional en el cual se verá reflejado mejor eficiencia con respecto al logro de las metas establecidas en la entidad. La presente crisis que se presenta se ha generado grandes cambios laborales dentro del área como en su lugar de trabajo como horarios, sobrecarga laboral y otros aspectos socioeconómicos que reflejan temores, ansiedad e inseguridades que afectarán en un nivel de satisfacción en su trabajo.

Caron y colaboradores constataron que, en Estados Unidos, durante marzo-mayo de 2019, el porcentaje de visitas de telesalud fue inferior al 1%, a diferencia de mediados de marzo de 2020 donde alcanzó el 35,9% (4). Por su parte, Leontjevas y colaboradores en los Países Bajos hallaron que el personal de enfermería percibió en un inicio de forma positiva al trabajo remoto porque aparentemente reducía su carga laboral, luego cambiaron de opinión porque afectaba la calidad de atención a los usuarios (5). Por otro lado, Speroni en Estados Unidos reportó que las principales dificultades del trabajo remoto eran la sensación de estar desconectado del resto de la institución, tecnología ineficaz y falta de acompañamiento organizacional en los hospitales (6).

En América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de la Salud comunicó luego de un evento interdisciplinario que desafíos cotidianos para el sistema sanitario son las condiciones laborales de los enfermeros, limitada preparación para el cuidado y desigualdades en la distribución del recurso humano calificado (7). A su vez, Hernández y Medina en México demostraron que el personal de salud está medianamente satisfecho con su trabajo, tiene un índice de ausentismo del 4,7% y que mientras más negativa sea la percepción de las condiciones

laborales, mayor será el ausentismo ($R^2=0,52$; $p<0,05$) (8).

Por otro lado, Rivera-Rojas y colaboradores encontraron que en una red hospitalaria en Chile las exigencias psicológicas fueron las de mayor riesgo psicosocial ($M= 11,24$; $DE= 3,06$) y el ambiente físico de trabajo fue el que recibió la menor satisfacción percibida ($m= 4,32$; $DE=1,77$). (9)

En el Perú, durante la pandemia el Ministerio de Salud estableció normas para la protección de la salud de los profesionales con mayor propensión al contagio de la COVID-19. Se dispuso el aislamiento domiciliario de aquellos que tengan mayores factores de riesgo (10). Por ese motivo, se promovió la realización de trabajo remoto anterior, lo que trajo como consecuencia un cambio notorio en el protagonismo del trabajador. Este interactuaba a diario con los usuarios y pacientes, por lo que tenía mayores posibilidades para llevar a cabo un cuidado profesional y humanizado (11). Tres años después luego de su término como emergencia sanitaria, Pachapuma analizó el estado actual de la satisfacción laboral en Arequipa, encontrando que el 61,3% de las enfermeras considera que esta tiene un nivel regular, lo que equivale a más de la mitad del personal sondeado (12).

En La sanidad de la PNP como otras instituciones de salud no fue ajeno a estos cambios ocasionados por la pandemia en el personal de enfermería tanto en el ámbito laboral y personal, pero desde antes de la crisis sanitaria se ha evidenciado problemas derivados de la satisfacción en el trabajo en esta institución específicamente en hospital PNP Luis N. Sáenz que ha sido evidenciado en un estudio realizado en el 2016 realizado dentro de la unidad de los cuidados intensivos la cual encontró que el clima de la organización influye directamente en la satisfacción que sientan los enfermeros que se encuentra trabajando en dicho servicio, por lo cual, se puede destacar que la mayoría de los trabajadores de salud se sentían agotados por realizar horas extras, además, del cansancio mental y las complicaciones psicológicas, en este sentido, se deben implementar estrategias que logren identificar y controlar los factores de riesgo ocupacional.

El ministerio de salud estableció normas que abogan la vigilancia sobre la salud de los trabajadores que están más propensos a contraer la covid 19 dentro del trabajo, otorgando el aislamiento domiciliario a los trabajadores de salud que presenten alguno de los factores de riesgos, evitando así complicaciones de la enfermedad en el contexto de emergencia sanitaria,

promoviendo el desarrollo del trabajo remoto como una modalidad que apoye en el logro de los objetivos en su entidad de salud. 10 Este cambio de escenario laboral del trabajador de enfermería que estaba acostumbrado a ser un trabajador activo que se relaciona directamente con los pacientes brindando un cuidado profesional y humanizado para lo que ha sido preparado, pasando a ser un trabajador pasivo que está aislado en su casa proporcionando su atención mediante medios de comunicación.

La investigadora por haber pertenecido por un tiempo a este contexto dentro de la sanidad con respecto al trabajo remoto es uno de los motivos que conllevó a que esta investigación sea planteada, ya que se pudo presenciar e identificar las siguientes manifestaciones:

- El horario de trabajo paso a ser de 150 horas a 184 horas en promedio, procediendo en turnos de mañana que comienzan de 8 am a 4 pm, el siguiente día de 4 pm a 12 am, el tercer día de 12 am a 8 am, para luego tener un solo día libre.
- El personal en aislamiento debió adaptarse a usar una aplicativo en el celular usando su propio equipo y señal wifi para el trabajo, no teniendo un pago extra por estos consumos.
- Manifestaban que “muchas veces han tenido problemas para poder conectarse”, al inicio fue complicado porque nunca eh usado mi celular de esa manera”, “lo más complicado es la noche porque tenemos que reportarnos al coordinador cada cierta hora y las guardias son más seguidas que en el hospital”, “ tengo que estar pendiente de mi celular todo el rato, para evitar perder alguna llamada” “ tenemos que reportar cada llamada por medio de WhatsApp a nuestro coordinador y si perdemos una llamada justificar, eso me agota” “ a veces nos llaman para saber nuestra ubicación exacta, pues no podemos estar fuera de nuestra casa” “ muchas veces difícil lidiar con los pacientes mediante el teléfono” “ en épocas de la segunda ola recibíamos alrededor de 300 llamadas o más por turno”.
- Evidencian lo difícil que es trabajar en casa y lidiar con la vida doméstica, además
- No contar con un lugar adecuado para realizar la recepción de llamadas.
- Con respecto a lo social han manifestado que desearían interactuar nuevamente de manera física con sus compañeros de trabajo pues ahora lo hace, pero por vía virtual.
- Perdida del reconocimiento y agradecimiento de sus pacientes con sus atenciones brindada.
- En la parte económica muchos de ellos tenían trabajos adicionales que ahora por la situación presentada han debido de dejarlo disminuyendo sus ingresos económicos y la no obtención de los bonos Covid al personal de salud que se otorgó durante esta pandemia.

- Manifiestan además que a nivel institucional tampoco ha tenido un reconocimiento, puesto que han sido otorgados dos felicitaciones tanto del ministerio del interior como de la comandancia general que atribuye puntaje en los exámenes de ascenso siendo una desventaja para el momento de obtener el grado, refieren “entiendo que no nos exponemos de manera directa como en el hospital, pero es por el factor de riesgo que tenemos, nuestro trabajo también es importante, deberían valorarlo”.

Luego de un riguroso análisis con respecto a la problemática anteriormente descrita se pueden definir los factores causales del problema a continuación:

- El cambio de la modalidad y el rol de trabajo, de manera repentina como consecuencia de la pandemia a una situación para lo cual no estábamos preparados ni profesional ni socialmente.
- El uso y adaptación de las competencias digitales para la realización de las labores asignadas.
- La poca flexibilidad de los horarios laborales.
- El compartir los asuntos laborales dentro del ambiente laboral.

Ante estas manifestaciones se halla la obligación de ejecutar una investigación acerca de la satisfacción aboral del enfermero que labora en el trabajo remoto en call center, **objeto** de la presente investigación.

Basándonos en esta problemática y las definiciones encontradas, uno de los factores claves que coinciden estos autores es en que se deben diferenciar y delimitar el tiempo del espacio personal y el tiempo del trabajo laboral ya que es importante para mejorar la satisfacción laboral., por esa razón nuestra investigación está dirigida en plantear estrategias ocupacionales que mejoren la mejorar la satisfacción laboral en este nuevo modelo de trabajo en los trabajadores de enfermería la cual será reflejada también en el la calidad de atención al usuario, causando así implicaciones en los pacientes y sus familiares, que asisten al centro de salud en búsqueda de una mejoría.

Como antecedentes del estudio se tienen en el aspecto internacional Gumasing e Ilo en el 2023 en su estudio que llevó por objetivo Establecer cómo cada aspecto se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados de Filipinas (13). Los hallazgos evidenciaron que el 54% de los encuestados son del sexo masculino y el 46% son del sexo femenino. La mayoría de los que respondieron tienen entre 31 y 40 años, lo que representa el 38% de los encuestados,

seguidos por los de 41 a 50 años y los de 21 a 30 años, con un porcentaje del 28% y 26% respectivamente. el 69,5% de los encuestados son graduados universitarios. El estrés laboral, extenuación laboral, obligación organizacional y elección de modo de vida son las causas más frecuentes que afectan la satisfacción laboral. Concluyeron que la satisfacción laboral se puede calcular para cada organización en función de las características extraídas y se pueden establecer estándares para optimizar la eficacia del contexto laboral que satisfaga a los empleados, en este sentido, si un empleado se siente satisfecho con las labores que desempeña, el mismo tendrá la mejor actitud y disposición para aplicar sus conocimientos en el área asignada.

Sultana (14) en el 2021 en su estudio que llevó por objetivo Medir el efecto de la motivación y compromiso con la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en el entorno familiar. Los resultados evidenciaron que la lealtad a la empresa y la motivación intrínseca impactan directamente sobre la satisfacción laboral y el desempeño de las prácticas que un empleado realiza desde el hogar. El incentivo tiene un efecto significativo en la actitud individual, hay una conexión entre ambos, además, los empleados que están motivados para contribuir a las metas y el desempeño de la institución son empleados valorados. Uno de los factores más relevantes de la motivación de los trabajadores es la responsabilidad. Se concluyó que algunas personas trabajan de forma remota y están muy contentas con la versatilidad que ofrece, sin embargo, también pueden estar insatisfechas con la falta de un equilibrio entre las ocupaciones laborales y el entorno familiar (6).

Prasad y colaboradores (15) en el 2020 en su estudio que llevó por objetivo analizar el clima organizacional, la satisfacción labora, oportunidades, desafíos y bienestar psicológico de los empleados que trabajan a distancia durante la pandemia de COVID-19. Los resultados evidenciaron que las estrategias laborales, clima organizacional y el bienestar profesional son algunos agentes que intervienen importantemente en el bienestar psicológico de los empleados, también se comprobó diferencias en el bienestar psicológico de los empleados dependiendo de su sexo. Igualmente, la comunicación interviene únicamente en el crecimiento personal. Se concluyó que este estudio se debe realizar en diferentes ambientes laborales, sobre todo en el sector salud y el bancario, referente al estrés ocasionado después de la pandemia del Covid-19.

Cañarte (16), en su estudio denominado “Satisfacción Laboral de Enfermeros de un Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales (2020)”, la cual tuvo el propósito de saber el cuán satisfechos laboralmente se encuentran el personal de enfermería que labora en

el CTI del centro de salud policial ubicado en Uruguay, siendo un estudio descriptivo, transversal, consiguiendo como resultado que el nivel de satisfacción de esta población es medianamente satisfactorio.

Carranco (17) en su estudio titulado “Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a propósito del covid-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021”, tuvo como propósito el poder determinar cuánto prevalece el estrés psicosocial comparándosele como un componente en potencia de riesgo psicosocial en los empleados, aplicado a 60 trabajadores de salud como médicos y enfermeros que se encuentran en modalidad de teletrabajo por ser personal vulnerable. Lo que evidenciaron los resultados fue que sí se hallaron niveles elevados con respecto al estrés, dentro del sexo femenino va desde un 27% hasta un 37,5% o también denominado como muy alto, por otro lado, en el sexo masculino dichos niveles mostraron menor elevación, el considerado más alto es de 18,2%, y luego de 13,6%. Cabe recalcar que quienes poseen los niveles más elevados son las personas cuya edad es de 30 años a menos, con un índice “muy alto” de 42.9%. Los datos arrojan que los hombres jóvenes son quienes están más propensos a sufrir un grado de malestar psicológico mayor, dentro de su ambiente laboral.

Como antecedentes nacionales, Quispe (18) en el 2023 en su estudio que llevó por objetivo Proponer una estrategia ocupacional para mejorar la satisfacción laboral de los enfermeros del primer nivel de Atención durante COVID-19 en Microrredes de Salud Chiclayo. La metodología cuantitativa, básica, descriptiva, transversal, no experimental. En cuanto a la población se consideró 42 enfermeras. Los resultados evidenciaron que un 95.2% son del sexo femenino, de 30 a 39 años de edad (50%), en su mayoría 35.7% de condición laboral SERUMS. Un 85.7% mostró una tendencia hacia la indiferencia y el 14.3% se siente satisfecho laboralmente. Aunque la satisfacción es moderada, este resultado puede tener algunos inconvenientes. Se concluyó que por medio de una estrategia ocupacional implementada en el personal se pudo mejorar la satisfacción laboral.

Achá (19) en el 2022 en su investigación que llevó por objetivo conocer el grado de satisfacción laboral del personal sanitario. Los hallazgos evidenciaron que no se puede decir con seguridad si las emergencias médicas afectan la satisfacción laboral de los trabajadores. Por otra parte, los elementos ergonómicos perturban la satisfacción laboral de los trabajadores a distancia ya que sobrellevan dificultades musculoesqueléticas, como dolores de cuello y espalda baja. Se concluyó que la satisfacción laboral es extremadamente importante y posee

impactos positivos en la mejora de los niveles de desempeño y el rendimiento, en la conservación de un entorno laboral apropiado, que presenta estabilidad social y económica, así como, la seguridad emocional de un individuo.

Corrales (20) en el 2022 en su estudio que llevó por objetivo determinar la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19 percibida por el personal de enfermería del Hospital Docente “Belén” Lambayeque. Los hallazgos evidenciaron que el liderazgo medio (50%) es el que se percibe mejor, seguido por un 26% de alto liderazgo y el 24% tenía un bajo liderazgo. El estilo democrático alcanzó el más alto porcentaje en el grado alto y el grado más bajo fue el transaccional (28%). Igualmente, la satisfacción de los profesionales en la época del COVID-19 se encontró en un nivel medio por trabajo actual (54%), sueldos y estímulos (52%), trabajo en general (50%), ocasiones de ascenso (48%), situación laboral (48%), relaciones con el supervisor (44%) y compañerismo (44%). Concluyeron que el liderazgo en general está relacionado de forma estrecha y significativa con la satisfacción laboral.

Chuco (21) en el 2022, en su trabajo de investigación, estableció como objetivo identificar si el teletrabajo provoca estrés y si dicho efecto se observa de forma distinta dependiendo del género, abordando principalmente aspectos teóricos con respecto al teletrabajo, cómo se origina, se clasifica, cuáles son los beneficios o desventajas y qué aspectos pueden impactar negativamente en el género femenino cuando teletrabajan. Tienen como resultados que, es sabido que el propósito del teletrabajo es brindar cercanía con el entorno del hogar y, ergo, aminorar el estrés, sin embargo, se manifiesta todo lo contrario, el efecto que causa el teletrabajo en el personal incrementa sus niveles de estrés, aún más en el personal de sexo femenino, pues tienen que mezclar sus ocupaciones en el hogar y las labores que indiquen en el trabajo, provocando así un efecto negativo.

Chacandori (22) en el 2020 en su estudio, presentó como propósito el identificar qué relación se halla entre satisfacción laboral y trabajo remoto docente de la institución en cuestión. Su trabajo fue de tipo aplicado y descriptivo correlacional, el cual posee un diseño no experimental de corte transversal en donde fueron partícipes 104 docentes. Llegó a la conclusión de que mientras más satisfacción laboral hay, más trabajo remoto apropiado hay y, por el contrario, si existe una baja satisfacción laboral, un buen trabajo remoto no será factible; en este sentido, se debe considerar las necesidades y requerimientos del personal de salud, ya

que, si estos tienen altos niveles de satisfacción, esta se verá reflejada en sus prácticas diarias, evitando así complicaciones de salud en los trabajadores y malas prácticas en los usuarios.

Otro estudio realizado por Veliz (23) en el año 2020 cuyo fin primario fue el de identificar qué relación hay entre el trabajo remoto y el estrés encontrado en la salud mental de los trabajadores del colegio en cuestión, correspondiente al contexto de pandemia, en el año 2020. Se utilizó una metodología enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal, como población se consideró a fue de 60 empleados. Se pudo concluir que sí se encuentra asociación entre el trabajo remoto y el estrés percibido en la salud mental con respecto a los empleados del Colegio, en importante menciona, que, si no se establecen estrategias que logren satisfacer las necesidades de los trabajadores, así como brindarles un agradable entorno laboral, los mismo pueden presentar complicaciones psicológicas que se verán reflejadas en su forma de trabajo.

Finalmente, como antecedente local Morales (24) en el año 2020 en su estudio, tuvo como fin demostrar cuánto nivel de satisfacción laboral se halla en el personal del hospital en cuestión, la muestra fue de 19 profesionales. Fue un estudio de tipo cuantitativa, descriptiva. Evidenciando resultados que arrojan que el 31.58% los profesionales manifiestan una satisfacción media en relación con su labor en el Centro de salud. Los componentes que fueron más afectados se definieron dependiendo del nivel de insatisfacción: Por los componentes motivador (intrínseco), es decir, con respecto a las promociones y ascensos hubo un 36.84%, por otro lado, el factor higiénico (extrínseco), es decir, las remuneraciones se dataron un 42.10%. Teniendo como conclusión a un 68.42% que viene a ser los trabajadores profesionales de enfermería, los cuales muestran satisfacción con sus labores.

De esta manera, se justifica el estudio en el poder diagnosticar los diferentes niveles de satisfacción que posee el personal de enfermería que se encuentra en aislamiento en el desarrollo del trabajo remoto realizado en tiempos de la época de pandemia la cual será útil y novedosa para la elaboración de las diferentes estrategias ocupacionales o diversos programas que permitan contribuir a mejorar las diversas actitudes del personal en este contexto coyuntural.

La finalidad es la de poder determinar los diferentes niveles de satisfacción del personal de enfermería siendo este un tema relevante porque nos permitirá a la institución a tomar medidas que permitan mejorar esta actitud y así poder optimizar los distintos factores como el de la eficacia, eficiencia, diferenciación, innovación y la adaptación en este nuevo contexto,

nuevo para el área de enfermería y mejorando de esta manera la calidad de atención por este medio al paciente y proponer así una estrategia ocupacional que ayude en mejorar esta actitud del profesional de enfermería.

La significación práctica es que se podrá evidenciar con los resultados de la satisfacción del personal de enfermería que se desenvuelve en trabajo remoto del call center de la PNP, obtenidas de las encuestas brindadas al personal enfermero, y así tener plasmados en cifras los diferentes niveles planteados y de esta manera se podrá ir formulando resultados durante el estudio investigativo actual.

La novedad del estudio investigativo es que al ser realizada en épocas de pandemia se ha encontrado muy pocos estudios realizados en el área de salud con respecto a este tema por lo cual permitirá generar resultados y hallazgos importantes que nos permitirá un conocimiento con respecto a las variables estudiadas contribuyendo a la literatura en este tema para otros investigadores enfocadas en esta línea de estudio, convirtiéndose en un precedente para otros estudios en el contexto actual.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo la estrategia ocupacional contribuye a la mejora de la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid Policía Nacional Del Perú-Lima?

1.3. Hipótesis

No hay hipótesis por ser un estudio descriptivo.

1.4. Objetivos

Objetivo General

Proponer la estrategia ocupacional para la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid Policía Nacional del Perú-Lima.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del

Call Center Covid Policía Nacional del Perú-Lima.

Identificar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a las dimensiones propuestas.

Diseñar la estrategia ocupacional para el trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid de la Policía Nacional del Perú-Lima.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1 Teorías de satisfacción laboral y teorías motivacionales

Ha venido siendo definida por varias teorías, empezando por las motivacionales hasta el modelo del planteamiento dinámico. Debido a ello, a continuación, se mencionan un resumen de las principales teorías.

Teoría de la discrepancia de Locke; 1976

Locke expone en su teoría de la discrepancia que la satisfacción laboral proviene de una disconformidad entre los valores y necesidades pertenecientes a los seres humanos, además de a los 63 valores los cuales posiblemente sean alcanzados mediante el desarrollo de una función (25). Locke determina tres elementos importantes los cuales hacen una contribución con el fin de aclarar el proceso de la disconformidad:

La satisfacción con las dimensiones del trabajo: Es la disyuntiva acerca de la evaluación afectiva que se les hace a las distintas dimensiones de índole individual correspondientes al trabajo.

La descripción de las dimensiones: Son las valoraciones las cuales no son directamente proporcionales con los afectos y se encuentran en experiencias correspondientes a los requerimientos derivados del trabajo.

La relevancia de las dimensiones: Es la importancia que las dimensiones del trabajo tienen con respecto a la persona. Es así como la disconformidad proviene del valor que los usuarios les otorgan a dichas dimensiones.

La satisfacción laboral deslinda del valor que se les atribuye a las dimensiones en su totalidad y de cuánto concuerda el nivel al que se llega y lo a lo que se quiere llegar (26).

En otras palabras, las metas que tienen los trabajadores sirven como guía de su comportamiento e influyen, para bien o para mal, en cómo se desenvuelven en la empresa. Debido a ello es que las metas que se plantean las organizaciones deberán guiar a los trabajadores con el fin de obtener los resultados anteriormente planteados, y así armonizar las

metas personales entre sí.

Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis plantea que la satisfacción o, en su defecto, la insatisfacción es derivado de las necesidades, valores y destrezas que se den en el entorno laboral y lo que se realmente se obtiene, si ello congenia o no. Nos menciona que sí es posible hallar relación correspondiente entre el empleado y el entorno de trabajo. Es por ello por lo que cada individuo se plantea desarrollar y darle un mantenimiento a esa correspondencia. Ello es un proceso de tipo continuo, además de dinámico. Detalló la existencia de dos tipos de correspondencia:

La relación significativa que se encuentra entre las destrezas del empleado y las demandas que posee la tarea.

Cómo se corresponden el contexto laboral respecto a las necesidades y los valores que posee y demuestra un trabajador (27).

Daiws también nos indica que si hay probabilidad de hallar relaciones que sean congruentes entre sí se dará paso a que el colaborador se encuentre dichoso con las labores que realiza, de no ser así, la disconformidad provoca un pesar. Para resumir, lo que propone Dawis está centrado en cómo impacta satisfacer las necesidades y valores. Además, enfatiza en las interacciones entre el trabajador y su ambiente laboral, debido a ello esta teoría resulta importante (28).

Se concluye que un trabajador que posee una relación correspondiente entre lo que se plantea en primer lugar y lo que recibe en cambio, en el ambiente laboral, puede brindar satisfacción para con sus necesidades y valores personales. De igual manera, mientras mayor sea la correspondencia entre las habilidades que posea un individuo y las exigencias que permita la función, la garantía de ejecutar un trabajo apropiado es mayor también, y así la organización pueda recompensarlo. Incluso más, mientras mayor sea la correspondencia de requerimientos con respecto a la función o los valores que requiere el colaborador por medio de su trabajo, la satisfacción está más que asegurada.

Lo que se concluye esta teoría es que la satisfacción laboral, o la ausencia de ella, vendría a ser el producto de la disconformidad del individuo entre las necesidades y valores que el trabajador busca lograr dentro de su trabajo y lo que se obtiene realmente. El nivel de

satisfacción e insatisfacción sirven como requisito para que una persona decida su permanencia en un puesto laboral, el que consiga tener éxito y le brinden los reconocimientos merecidos.

Teoría de eventos situacionales

Manifiesta que la satisfacción laboral está establecida por dos rasgos: las características y eventos situacionales. Estos pertenecer a los componentes del trabajo que son evaluados por el mismo empleado de la organización, una vez haya tomado la decisión de ser parte de dicha organización y desempeñar sus funciones. El sueldo, las promociones, la condición laboral, la supervisión y las políticas organizacionales son puestas a evaluación. Cabe recalcar que para el postulante es crucial tener conocimiento de estos aspectos antes de ingresar, debido a ello, es importante que la organización le disponga esa información antes de que proceda a ocupar su puesto respectivo (29).

Otro punto es que Quarstein et al. manifestó acerca de los eventos situacionales indicando que son componentes laborales que todavía no pasan por evaluación previo al que el trabajador entre a laborar en la organización, pues ello se da una vez el trabajador se haya incorporado. Se dan aleatoriamente y es posible que sean positivos o negativos, brindando un ejemplo, tenemos al tiempo libre como un elemento positivo el cual se brinda por terminar una actividad o labor; contrariamente, están los rasgos de índole negativa los cuales son comparados como el desperfecto encontrado en las máquinas. Como resumen, esta teoría asegura que la satisfacción laboral es establecida por dos componentes laborales: las características y los eventos o situaciones (30).

Teorías motivacionales

Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg:

Frederick Herzberg, fue el primero en postular acerca de la satisfacción laboral: la teoría de los dos factores asegura que dicha satisfacción es una respuesta derivada de un apropiado estado motivacional; es decir, es lo que produce que factores externos e internos interactúen entre sí.

a. Los factores motivacionales o factores intrínsecos: se ligan a la satisfacción que produce el cargo y la naturaleza proveniente de las labores que el empleado realiza. Debido a ello, los factores internos pasan a estar bajo el control de la persona misma, ya que está ligada a lo que

hace y cómo se desarrolla. Estos factores implican a los sentimientos que derivan del crecimiento y desarrollo personal, además del reconocimiento en cuanto a lo profesional, las necesidades de realización propia, un incremento en la responsabilidad y es dependiente de las actividades que el empleado ejecuta dentro de su trabajo (31).

Logros

Reconocimiento

Independencia laboral

Responsabilidad

Promoción

b. Factores extrínsecos o higiénicos: ligados a la insatisfacción, se hallan dentro del contexto alrededor de las personas e incluyen las condiciones en donde las labores derivadas del trabajo son desarrolladas. Vienen a ser factores de contexto ubicados en el contexto externo al que normalmente bordea la persona. Herzberg manifiesta que, tradicionalmente, únicamente los factores higiénicos han sido considerados en cuanto a la motivación de los trabajadores: la actividad laboral era tomada en cuenta como algo engorroso y, si se necesitaba que los empleados laburen más, se tenía que recurrir a incentivos salariales, estimulantes empresariales y demás parecido, o sea, incentivos que son externos al sujeto a cambio de que coopere realizando su trabajo (32).

En los estudios de Herzberg, si los componentes higiénicos son buenos y apropiados, no se halla la insatisfacción en los trabajadores, debido a que no se les es factible elevar a manera permanente la satisfacción, y una vez logran hacerlo, no la pueden mantener de esa manera durante mucho tiempo. Por otro lado, si los dichos factores fueran pésimos o carentes, lo que originarían es la insatisfacción de los trabajadores. Por lo tanto, esa influencia, que está ligada más a la insatisfacción, Herzberg brinda una denominación a factores higiénicos, ya que son meramente profilácticos, además de preventivo: impiden que se produzca la insatisfacción, sin embargo, tampoco provocan la satisfacción. Herzberg también nombre a estos factores higiénicos como factores de insatisfacción, por su relación con ella (33).

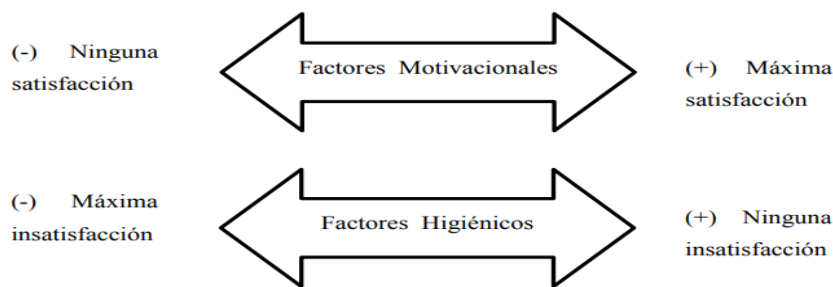
El «enriquecimiento del puesto» es un aporte derivado de esta teoría lo cual conlleva a darle un tono más interesante e implica la creación de retos en el trabajo, le otorga mayor autonomía al empleado y le da paso a ser parte de lo que es la planeación e inspección, trabajo que, a manera general, es ejecutada por el supervisor. Esta teoría proviene de los años sesenta, tiene como propósito reunir dos factores los cuales son llevados a cabo a manera simultánea,

eso debido a que se completan entre sí con el fin de satisfacer e impedir el descontento. Recordemos que los humanos se encuentran bajo la influencia de factores motivacionales e higiénicos, es por ello que las organizaciones se centrarán en ofrecer condiciones laborales dignas y saludables (34).

La teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow

Figura 1

Teoría de los factores: de satisfacción a insatisfacción como dos continuos separados



Abraham Maslow desarrolla una teoría que vendría a ser una de las más importantes en el tema de motivación, la cual es derivada de observaciones clínicas. Brinda como propuesta que la motivación de las personas tiene como base la voluntad de otorgar satisfacción con respecto a sus necesidades, también nombrado fuerza interna, determinando una jerarquía dividida por cinco necesidades, desde las fisiológicas básicas hasta las más altas en cuanto a la realización personal (35).

Teoría de jerarquía de Alderfer

Se hallan tres componentes de necesidades principales que se mencionan a continuación:

Necesidades de existencia: Encargado de satisfacer los requerimientos de índole básicas acerca de la existencia material. Aquí encontramos a los renglones que Maslow toma en consideración como necesidades meramente fisiológicas y de seguridad.

Necesidades de las relaciones: es el deseo que nos liga a querer tener relaciones interpersonales. Son de carácter social, requieren interacción con respecto a otras personas, una vez estén satisfechos, coinciden con la necesidad social que indica Maslow.

Necesidades de crecimiento: se le conoce al deseo interno del desempeño a manera

personal. El factor intrínseco proveniente de la categoría de estima de Maslow está incluido aquí, por otro lado, sus características se encuentran dentro de la autorrealización (36).

Reemplaza las cinco necesidades de Maslow por únicamente tres, ¿en qué sentido es diferente esta teoría de Alderfer de la de Maslow? La diferencia con teoría jerárquica de las necesidades, esta teoría manifiesta que es posible operar más de una necesidad a la par, además, si es reprimida la satisfacción de las necesidades cuyo nivel es superior, el deseo de satisfacer las necesidades cuyo porcentaje no es superior, sino inferior, aumenta. La jerarquía de necesidades otorgada por Maslow es catalogada como progresión rígida a manera de escala. Por otro lado, la teoría ERC no supone ello, sino una necesidad inferior que tiene que estar lo bastante satisfecha, para luego seguir adelante. Como ejemplo tenemos que a una persona se le es factible trabajar con respecto al crecimiento, siempre y cuando las necesidades de relación se encuentren insatisfechas, también se le es posible trabajar las tres categorías de necesidades a la vez (37).

Definición de satisfacción laboral: según distintos autores.

<p><u>Vroom (1964),</u> <u>Ash (2000),</u> <u>Harpaz (1983)</u></p>	<p>Actitud con respecto al trabajo en la que se encuentran los emociones y respuestas de índole afectivas, apreciación que es valorativa, y comportamiento predestinado a cierta forma. La persona es posible que perciba la labor de manera agradable o desagradable, así como satisfactoria o insatisfactoria (27-28).</p>
<p><u>Porter</u> y <u>Lawler</u> y (1967)</p>	<p>Viene a ser el producto derivado de la motivación junto con el desarrollo laboral (en donde las compensaciones brindan satisfacción con respecto a las expectativas individuales) y cómo es percibida la relación entre esfuerzo y recompensa por el ser humano (29).</p>
<p><u>Locke (1976):</u></p>	<p>Estado de índole emocional el cual puede ser tanto positivo como placentero proveniente de las percepciones subjetivas a partir de las experiencias en el trabajo, en cuanto a la persona que puede obtener placer a partir de sus labores (30).</p>
<p><u>Quarstein,</u> <u>McAfee</u> y <u>Glassman,</u> 1992)</p>	<p>Plantea que la Satisfacción Laboral se divide en dos rasgos: las características y los eventos situacionales (23).</p>

<p>Robbins (1998):</p>	<p>Es el grupo de actitudes a manera general que posee el sujeto con respecto a su trabajo, quien se encuentre satisfecho con su puesto laboral poseerá actitudes que son positivas para con su puesto; por el contrario, si no lo está, denotará actitudes de índole negativas (31).</p>
<p>Newstrom y David (2002):</p>	<p>La Satisfacción Laboral es representada como el grupo de emociones y sentimientos que pueden ser tanto favorables como desfavorables, estas son percibidas por el empleado respecto a su puesto o entorno de trabajo (32).</p>
<p>Palma (2005)</p>	<p>Brinda el concepto de satisfacción laboral como la actitud que posee el empleado con respecto a su propias prácticas laborales y factores relacionados a ello, los cuales pueden ser posibilidades de desarrollo personal, beneficios remunerativos en el trabajo, relaciones con trabajadores, condiciones laborales que brinden facilidad para con su labor y desarrollo de ella. En otras palabras, viene a ser conjunto de conductas y actitudes de quienes son empleados con respecto a su trabajo y actividades que desempeñen (33).</p>
<p>Kessler, (2014):</p>	<p>Manifiesta que la satisfacción laboral se liga de forma directa con el desempeño que tienen los empleados, es decir, quienes se encuentren mayormente satisfechos cumplirán mejor con las metas de la compañía, por ende, no muestran disposición para dejar su puesto laboral, así se evita perder talento y conocimiento, así como generar gastos como resultado de una rotación (34).</p>

Estrategia: Es un proceso dado en la toma de decisiones y/o acciones dependiendo de un escenario específico. Con el fin de alcanzar el objetivo u objetivos planteados. Viene a ser un plan que sirva de puente para llegar a los logros anteriormente definidos (38).

Lugar de trabajo: en pleno siglo XXI, la OPS, nos manifiesta que es un entorno preocupado por la salud y ambientes laborales saludables, ubicados como uno de los bienes con mayor estima por parte de las personas, comunidades y países. El entorno laboral es importante en cuanto a brindar correctamente la salud para los empleados, además de ser de aporte productivo, así como para la motivación laboral, el espíritu laboral, la satisfacción y la calidad de vida a manera genérica (39).

Motivación: Es el interés derivado de la relación de un objetivo que el empleado busca lograr. Estado de índole subjetiva que maneja la conducta hacia una dirección específica. Un organismo es factible de motivación una vez esté caracterizado por un estado de tendencia; una vez que la dirección proveniente de conducta para con un objetivo puntual tenga predominancia por sobre las demás metas planteadas (40).

Enfermería: Es el cuidado autónomo y colaborativo que tienen los individuos de cualquier edad, familia o comunidades en cualquier entorno posible. Proporcionan una gran serie de servicios dentro de todos los niveles del sistema de salud (41).

Trabajo remoto: En algunos casos, en el contexto sanitario actual, el trabajo remoto se ha convertido en la modalidad mediante la cual se puedan prestar servicios a manera segura. Es caracterizada por dar la facilidad de la ejecución de actividades laborales desde sus propios domicilios y teniendo sus propias herramientas (42).

Salud ocupacional: La OIT y la OMS nos indican que es el mantenimiento de la salud física, social y psicológica que tienen los trabajadores en cada una de sus ocupaciones a través de la prevención en cuanto a control de riesgos y que se les permita una buena adaptación para con su puesto laboral y al trabajo en general (43).

Es preciso que se tenga claro el significado de cada uno de estos componentes de representación teórica y metodológica elegida. En esta sección se han considerado los términos claves en el estudio investigativo, y se les puede definir.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigaciones es de tipo Básica y tiene un diseño no experimental de corte transversal.

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo. El recojo y análisis de datos con la finalidad de darle una respuesta a preguntas planteadas por el trabajo investigativo, para así poder poner a prueba la hipótesis anteriormente definida, se deposita la confianza en el cálculo numérico, el conteo y el uso de estadística la cual ayuda a establecer patrones puntuales de conducta dentro de población (44).

La presente investigación es de alcance Descriptiva con propuesta ya que nos proporciona datos específicos referentes al problema para hacer descripciones de sus dimensiones de manera exacta (46). Y de esta forma recolectar datos de la variable a estudiar y proponer una propuesta de estrategia ocupacional.

El diseño fue no experimental de corte transversal. Hernández et al (2014) nos indica que el fin que posee este tipo de diseño es recopilar datos solo en determinado momento y tiempo (45).

2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLE 1:

Satisfacción Laboral: Locke (1976) nos manifiesta que vendría a ser un estado emocional de índole positiva, además de placentera producto de la percepción a manera subjetiva derivadas de la experiencia en el entorno laboral que haya vivido el individuo (47).

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valor Final	Tipo de variable	Escala De Medición
SATISFACCION LABORAL	Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (30)	Su medición corresponde a una autoevaluación del grado de satisfacción laboral por parte del profesional de enfermería, lo cual lo divide en cuatro dimensiones	<i>Significación de la tarea.</i>	Esfuerzo. Realización. Equidad.	6 ítems (2,3,6,17,18,20)	Cuestionario	Muy Satisfecho: 25-30 Satisfecho: 19-24 No satisfecho: 6-18	Cualitativa	Ordinal (5) total de acuerdo (4) de acuerdo (3) indeciso (2) en desacuerdo (1) indeciso
			<i>Condiciones de trabajo</i>	Estructura. Materiales. Relación con la autoridad.	8 ítems (7,10,12,13,15,16,19,21)		Muy Satisfecho: 29-35 Satisfecho: 22-28 No satisfecho: 7-21		
			<i>Reconocimiento personal y/o social</i>	Trato con los jefes. Trato con los compañeros.	2 ítems (5,11)		Muy Satisfecho: 13-15 Satisfecho: 10-12 No satisfecho: 3-9		
			<i>Beneficios económicos</i>	Remuneraciones	5 ítems (1,4,8,9,14)		Muy Satisfecho: 21-25 Satisfecho: 16-20 No satisfecho: 5-15		

2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

En esta investigación, la población estuvo constituida por 65 enfermeros profesionales en aislamiento desempeñándose bajo la modalidad de trabajo remoto en la central de atención de la Policía Nacional del Perú, ubicada en Lima metropolitana.

La muestra lo conformó la totalidad del personal de enfermería es decir los 65 enfermeros profesionales para poder tener así los criterios de representatividad y significatividad, llamándose a esto como muestra censal o poblacional. En dichas circunstancias, antes de pensar en reducir su tamaño, lo recomendable es trabajar con la población total (48).

El muestreo ha sido no probabilístico por conveniencia, dado que en su conformación no han intervenido criterios aleatorios. Por el contrario, para establecer como tamaño de muestra a 65 enfermeros profesionales ha prevalecido el hecho de que la investigadora tenga acceso a toda la muestra. Esto es también una decisión arbitraria, con cierta carga subjetiva, pero basada en una razón práctica (49).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Profesionales enfermeros de ambos sexos.
- Profesionales que laboran en la institución desde hace seis meses.
- Profesionales que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Profesionales enfermeros que no desearon ser encuestados.
- Profesionales que estaban laborando de forma presencial.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica:

La técnica fue la *encuesta*, esta nos permitirá medir información de manera precisa con preguntas ideales reflejadas en nuestro instrumento. Normalmente se incluyen escalas de medición la cual presenta un grupo de ítems, los cuales contienen un número uniforme de categorías de respuesta con el fin de medir la reacción de la persona encuestada acerca del

dicho tema específico (50).

2.4.2 Instrumento:

Se empleó el *cuestionario*, que es el documento en donde se reúne de manera

En la medición de la satisfacción laboral se hizo uso de un cuestionario el cual se encuentra adaptado a la realidad que se busca analizar de la Escala Satisfacción Laboral de Sonia Palma en su segunda versión que consta de 27 ítems, en donde utiliza la escala Likert. Luego de la validaciones de los expertos se logró utilizar un cuestionario modificado de la versión de Sonia Palma , aplicando solo 21 ítems procediendo evaluar así el nivel de satisfacción del personal de enfermería en cuanto a cuatro factores: Significación de la Tarea (6 ítems), Condiciones de Trabajo (7 ítems), Reconocimiento Personal y/o Social (3 ítems) , y Beneficios Económicos (5 ítems), y se utilizan como escala de respuesta: Total desacuerdo = 1, en desacuerdo = 2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo =5.

Los puntajes obtenidos que miden la satisfacción están divididos con el siguiente puntaje : Insatisfecho (21-64pts), satisfecho (64-84 pts.) o muy Satisfecho (85-105 pts.).

Asimismo, esta se encuentra sustentada dentro de la teoría motivacional, las teorías relacionadas a la discrepancia y dinámica, las cuales tuvieron alternativas de respuestas múltiple total de acuerdo, acuerdo, indeciso, en desacuerdo y total desacuerdo (51).

Validez Y Confiabilidad

Validez:

Para la validez se utilizó la opinión de cuatro expertos, profesionales especializados en el tema, quienes brindaron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características requeridas para que se pueda medir el instrumento.

Además, se consideró la literatura existente en nuestro medio y se aceptaron factores sobre la redacción y pertinencia a cada entorno que se pretendió evaluar.

Por lo tanto, se considera válido el instrumento cuestionario para poder medir la Satisfacción del Usuario al servicio de Enfermería.

Confiabilidad:

La confiabilidad fue determinada por medio de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	21

Interpretación de la significancia de $\alpha = 0.804$; lo que significa que los resultados de opinión de los 10 usuarios respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

Prueba Piloto:

La Prueba Piloto al personal de enfermería de call center de consultorios del Hospital Central PNP en la ciudad de Lima en el año 2021, a fin de realizar las correcciones respectivas del instrumento. Se aplicó 10 cuestionarios. Los cuestionarios se emplearon de manera virtual al personal mediante el formulario google directamente al personal de enfermería que se encuentra en aislamiento realizando trabajo remoto. Se insistió que deberían de responder todo el cuestionario. Asimismo, se solicitó que fueran sinceros en las respuestas que contestaron.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Para obtener la realización del presente estudio se estableció contacto con el Personal de enfermería de servicio con aislamiento realizando trabajo remoto de call center covid 19 PNP, se les explico la problemática y el objetivo del estudio de investigación , y mediante solicitudes para que nos puedan otorgar su consentimiento para la aplicación del instrumento, teniendo una respuesta favorable.

Se realizó la aplicación del instrumento a la totalidad de personal de enfermería que laboraba en el call center mandando el instrumento vía internet utilizando el formulario de Google, aclarando además que esta encuesta sería de manera anónima y voluntaria.

Los datos recolectados por medio del cuestionario de satisfacción laboral aplicados al personal de enfermería en aislamiento fueron introducidos, tabulados y analizados mediante el programa estadístico Excell y SPSS. Para la obtención de resultados se hizo uso de la **estadística descriptiva**, para luego ser presentados en cuadros estadísticos y graficas simples de barras permitiéndonos evidenciar la satisfacción del personal de enfermería que labora en trabajo remoto de la PNP. Para el análisis e interpretación de la información que se obtenga al aplicar cada uno de los cuestionarios se manipulará los cuadros estadísticos de cotejo de datos y los esquemas simples de barras.

2.6 Criterios éticos

Para la presente investigación se tomó como principios éticos los publicados en el Informe Belmont, que involucran las investigaciones en seres humanos (52).

El respeto a las personas: Este principio comprende dos convicciones éticas: el primero, que los personas deben ser tratados como entes autónomos, y segundo, que los individuos con menos autonomía tienen derecho a protección. Este principio comprende que los seres humanos que participen en un estudio de investigación participen voluntariamente y que tengan información adecuada, por la cual se aplicó el consentimiento informado. Algunas personas necesitan total protección durante el estudio de investigación por lo que todas las personas participantes están en anonimato.

Principio de beneficencia: Comprende que todas las personas deben ser tratadas éticamente, brindando respeto en cuanto a sus decisiones y brindándoles toda protección de daño alguno, así como asegurar su bienestar general. En este estudio toda persona participante tendrá información precisa de lo que se realizará y ninguna información será utilizada en contra de ellas.

Principio de justicia: Este principio menciona que los participantes deben ser tratados del mismo modo. En este estudio los participantes tuvieron un trato justo e igualitario durante todo el proceso de investigación; siendo tratados con respeto y amabilidad.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Tabla 1. Niveles de Satisfacción Laboral del personal del servicio del Call Center COVID PNP Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	8	12,3	12,3	12,3
	Satisfecho	35	53,8	53,8	66,2
	Muy satisfecho	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Interpretación:

Es posible percatarse que el 53,8% de los encuestados se siente satisfecho, el 33,8% afirma sentirse muy satisfecho y, finalmente, el 12,3% declara sentirse insatisfecho. Para algunos teóricos como Lawler, en 1973, la satisfacción laboral es uno de los dos resultados posibles luego de que el trabajador contraste la recompensa que recibe y el rendimiento desplegado durante la jornada laboral.

Tabla 2. Significación de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	11	16,9	16,9	16,9
	Satisfecho	17	26,2	26,2	43,1
	Muy satisfecho	37	56,9	56,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 3, el 56.9% de trabajadores resulto muy satisfecho, el 26.2% satisfecho y el 16.9% insatisfecho. El 21.5% de los trabajadores no siente que el trabajo que hace es justo, un importante 27.7% se encuentra indeciso y un poco más del 50% siente que el trabajo que hace es justo. El 86.2% considera que la tarea que realiza es valiosa y un 83.1% siente que cumple una labor útil, sin embargo, sólo el 67.7% se siente laboralmente realizado. El 80% señalo que le gusta el trabajo que realiza y el 88.6% manifestó sentirse bien consigo mismo por las actividades laborales que realiza.

Tabla 3. Condiciones de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	11	16,9	16,9	16,9
	Satisfecho	34	52,3	52,3	69,2
	Muy satisfecho	20	30,8	30,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la tabla y gráfico 4, el 30.8% de trabajadores resulto muy satisfecho, el 52.3% satisfecho y el 16.9% insatisfecho. El 15.4% de trabajadores se considera indeciso frente a la confortabilidad del ambiente de trabajo, sin embargo, el 72.3% lo considera comfortable. Respecto al horario de trabajo, hay un 26.2% de indecisos, mientras que el 27.7% concuerda que le disgusta el horario y un 16.9% concuerda totalmente que le disgusta el horario. El 64.6% considera que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. Más del 50% considera que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, sin embargo, al 55.4% de los trabajadores les resulta incómodo el horario de trabajo. Ante la pregunta sobre el ambiente físico, el 80% señala sentirse incómodo y un 13.8% se encuentra indeciso. El 59.9% cree que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias y 9.3% siente que el su jefe valora su esfuerzo.

Tabla 4. Reconocimiento social y /o personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	10	15,4	15,4	15,4
	Satisfecho	33	50,8	50,8	66,2
	Muy satisfecho	22	33,8	33,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla y figura 5, el 33.8% de trabajadores resulto muy satisfecho, el 50.8% satisfecho y el 15.4% insatisfecho. El 60% de los trabajadores manifiesto no sentirse maltratado por su institución y el 87.7% percibe que las tareas que realiza son importantes.

Tabla 5. Beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	15	23,1	23,1	23,1
	Satisfecho	38	58,5	58,5	81,5
	Muy satisfecho	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla y gráfico 6, el 18.5% de trabajadores resulto muy satisfecho, el 58.5% satisfecho y el 23.1% insatisfecho. El 20% de los trabajadores siente que su salario es muy bajo, mientras que un 41.5% se encuentra indeciso, sin embargo, el 61.5% de los trabajadores no se siente mal con lo que ganan; además, más del 50% cree que su sueldo es aceptable y, fuera del 26.2% de indecisos, nadie se siente laboralmente explotado y un 56.9% sostuvo que su trabajo le permite cubrir con sus expectativas económicas.

3.2 Discusión

El personal de atención de la central telefónica cumplió una labor destacada, en medio de una emergencia sanitaria global. Atendieron las consultas de los usuarios y, dependiendo de la circunstancia, brindaron también apoyo emocional. Todo esto transcurría en medio de la restricción de actividades presenciales. Su desempeño fue parte de la atención primaria de salud. Por tanto, tiene interés conocer su percepción de satisfacción laboral mientras cumple sus funciones en una dependencia administrativa de la PNP en Lima metropolitana.

Los hallazgos consignados en la tabla 1 demuestran que, el colaborador de enfermería destacado a la central telefónica se percibe satisfecho en el 53,8%. El segundo porcentaje con mayor número de respuestas es muy satisfecho con el 33,8% y, finalmente, insatisfecho (12,3%). No es difícil darse cuenta de que predominan las valoraciones positivas de la

satisfacción laboral. Si estas se sumaran entonces se alcanza el 87,6%, lo que equivale a más de las tres cuartas partes del total. Al comparar estos resultados iniciales de la investigación con lo que obtuvo Quispe¹⁸, se reconoce que difieren, dado que ella, con una muestra de 42 participantes encuestados, tiene un 85,7% de insatisfacción laboral frente a un 14,3% de satisfacción en el contexto de las micro redes de salud de Chiclayo. No obstante, lo hallado por Morales (24) sí concuerda con la tendencia positiva alta de la satisfacción laboral (68,42%). Se aprecia que en el caso de Morales su contexto local fue el hospital regional docente de Lambayeque.

Estos resultados podrían ser explicados así: cabe la posibilidad que, en la muestra trabajada en esta investigación, los colaboradores se habrían sentido satisfechos por el hecho de no verse expuestos en primera línea frente a la COVID-19. Si a esto se le suma beneficios salariales no pensionables, entonces sería comprensible que la satisfacción laboral esté por encima del 80% de los encuestados.

Respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral, en la tabla 2 se evidencia que, en la dimensión significación de la tarea, el personal de la central telefónica COVID-19 se siente muy satisfecho (56,9%), seguido del nivel satisfecho con el 26,2%. Esta dimensión es definida como la disposición anímica hacia la actividad laboral en función a cualidades del trabajo como el sentido de esfuerzo, equidad, realización personal y contribución material a la organización.

Este primer resultado difiere parcialmente de los hallazgos alcanzados por Achá¹⁹ en su revisión bibliográfica donde concluyó que no es posible afirmar categóricamente que la declaratoria del estado de emergencia en el Perú haya tenido un impacto negativo en la satisfacción laboral del personal sanitario. Sin embargo, Cañarte (16) en una muestra de enfermeros encuestados encontró que la satisfacción laboral mereció un grado medianamente satisfactorio, con una media igual a 82,15 (desviación estándar = 7,31) en una escala que se inicia en 24 puntos como mínimo grado de satisfacción al 120 (mayor grado de satisfacción).

Bajo sus premisas, advierte sobre la diferencia entre inducir a la acción y generar una motivación genuina, destacando que el dinero puede motivar hasta cierto punto, pero su impacto es limitado en comparación con los factores intrínsecos del trabajo. Los esquemas de compensación, que incluyen incentivos monetarios y no monetarios, son cruciales para promover la motivación y la satisfacción laboral, pero es importante no depender exclusivamente de ellos, ya que podrían convertirse en una expectativa constante que requiere

una inversión creciente a largo plazo.

Respecto a la segunda dimensión condiciones de trabajo, el personal que labora en el call-center en la tabla 3 se siente satisfecho con el 52,3%; muy satisfecho con el 30,8% e insatisfecho con el 16,9%. Esto difiere de lo hallado por De la Cruz y Ramírez (53), estos investigadores encontraron que en Lima la satisfacción laboral del personal enfermero se ubicó en un 57,3% como medianamente satisfechos frente a un 22,7% que se percibió como satisfechos en un centro quirúrgico de Lima. En una tendencia similar, Hidalgo (54) halló que en Ecuador el 67,8% del personal enfermero se siente regularmente satisfecho, seguido del 29,8% que se percibe satisfecho e insatisfecho solo con el 2,4%. En la argumentación de Sonia Palma, la dimensión en cuestión se define como la ponderación del trabajo con base en disposiciones normativas que orientan su realización.

La satisfacción laboral, bajo la perspectiva de las necesidades individuales propuesta por Maslow en los años cuarenta, se logra cuando las necesidades del individuo son atendidas a través de su trabajo y entorno. Estas necesidades se clasifican en cinco categorías, que van desde las más básicas hasta las más elevadas en términos de importancia, a saber: a) Fisiológicas: relacionadas con la supervivencia del individuo, b) De seguridad: relacionadas con la protección contra amenazas y la estabilidad en la vida y el trabajo, c) Sociales: relacionadas con el afecto, la amistad y la aceptación en interacción con otros, d) De estima: incluyen el reconocimiento propio y externo, así como la autonomía y el prestigio, e) De autorrealización: refieren al desarrollo del potencial individual.³⁵

En lo que se refiere a la tabla 4 que es la tercera dimensión reconocimiento social y personal, el personal enfermero –que labora en la central telefónica que orientaba acerca de prevención y tratamiento de la COVID-19– en la tabla 7 se ha sentido satisfecho con el 50,8%, seguido de muy satisfecho (33,8%) e insatisfecho (15,4%). En la escala de satisfacción laboral, esta dimensión ha sido definida como una tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas relacionadas con la actividad laboral, respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

La satisfacción de la mitad de los encuestados en cuanto al reconocimiento personal y social ha sido uno de uno de los hallazgos de esta investigación. Esto difiere del resultado obtenido por Giménez-Espert y colaboradores (55) en España con una satisfacción laboral de enfermeras durante la pandemia igual a una media de 2,405 (desviación estándar= 0,803), con

puntajes de 0 a 4 puntos y que fue calificada como de nivel de riesgo moderado, dado que fue estudiada en relación a los riesgos psicosociales. De modo similar, Akbari y colaboradores⁵⁶ en Irán encontró que la satisfacción laboral de enfermeros y enfermeras tiene un nivel regular o moderado. No obstante, el nivel de satisfacción laboral entre las mujeres era bajo y los puntajes medios de las dimensiones de la satisfacción laboral era inferior a la de sus homólogos masculinos.

En los años noventa, Stoner y colaboradores, definieron la equidad como la relación entre los esfuerzos o habilidades laborales de un individuo y las recompensas laborales, como el salario o el ascenso. Su premisa fue la teoría de la equidad, esta fue enunciada por Adams hace sesenta años, sugiriendo que la principal motivación surge de la equidad percibida entre dos ratios. Los trabajadores comparan su ratio de resultados/aportaciones con el de un referente, que puede ser otro individuo en la misma organización, el sistema de políticas de remuneración de la organización o sus propias experiencias pasadas.

Las acciones que un individuo puede tomar frente a la percepción de inequidad pueden ser de dos tipos: mentales y reales. Las acciones mentales incluyen cambios en la percepción del propia ratio o de los demás, mientras que las acciones reales son comportamientos físicos dirigidos a restaurar la situación deseada, como solicitar un aumento salarial o abandonar el trabajo. Los estudios sugieren que la reacción de una persona ante la inequidad depende de su historial de experiencias injustas, y existe un umbral de tolerancia que, una vez superado, puede provocar una reacción extrema. Se recomienda hacer explícitos los requisitos para obtener ciertos resultados en la organización y tratar de homogeneizar las ratios para mitigar la percepción de inequidad.

En lo concerniente a la tabla 5 que es la cuarta dimensión beneficios económicos, en la tabla 8 se aprecia que el 58,5% del personal enfermero se siente satisfecho, seguido del 23,1% que se percibe como insatisfecho y del 18,5% que se considera como muy satisfecho. De acuerdo con Sonia Palma-Carrillo (57), en esta dimensión se enfatiza la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o estímulos de índole pecuniaria como consecuencia del esfuerzo en la tarea confiada. Al comparar estos resultados de la presente investigación con lo que obtuvo Quispe (18), se reconoce que difieren, dado que ella, con una muestra de 42 participantes encuestados, tiene un 85,7% de insatisfacción laboral frente a un 14,3% de satisfacción en el contexto de las micro redes de salud de Chiclayo. No obstante, lo hallado por Morales (24) sí concuerda con la tendencia positiva alta de la satisfacción laboral (68,42%).

Para comprender el fenómeno de la satisfacción laboral, a mediados de los años ochenta, Glisson y Durick realizaron una investigación que analizó cómo diferentes variables, agrupadas en tres categorías (trabajador, puesto de trabajo y características de la organización), podrían predecir tanto la satisfacción laboral como el compromiso con la organización. En su estudio, sugirieron que las características específicas del trabajo serían indicadores fuertes de la satisfacción laboral, mientras que las características individuales de los trabajadores serían indicadores menos influyentes, y las características organizativas serían indicadores moderadamente relevantes.

Por ende, como estrategia para mejorar la satisfacción en el trabajo, se sugiere la reconfiguración de las tareas laborales para hacerlas más atractivas y propiciar un mayor nivel y calidad de desempeño. Esto implica alterar tanto las características del trabajo como las responsabilidades asociadas. La teoría más destacada en este aspecto es la teoría de las características del puesto de trabajo de Hackman y Oldham, esta data de 1975, y sostiene que los empleados mostrarán mayor motivación y satisfacción en su trabajo si este posee ciertas características esenciales. Estas cualidades crean las condiciones propicias para que el empleado experimente estados mentales vitales que se relacionan con resultados laborales favorables, como una motivación laboral elevada.

De acuerdo con esta teoría, cada puesto de trabajo debe tener cinco aspectos fundamentales: una amplia variedad de habilidades requeridas, una tarea con una identidad clara y definida, un sentido de importancia en la tarea realizada, autonomía en la toma de decisiones y retroalimentación sobre el desempeño. Estas características desencadenan tres estados psicológicos cruciales: sentir que el trabajo es importante, asumir la responsabilidad personal por los resultados y estar al tanto de los resultados obtenidos. La teoría argumenta que cuando estas características y estados psicológicos se encuentran en un puesto de trabajo, se incrementa la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado, mientras que se reduce la probabilidad de ausentismo y rotación laboral.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Respecto al objetivo general se logró proponer una estrategia ocupacional para mejorar la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid Policía

Nacional del Perú-Lima, a pesar de que de manera general se encontró un índice mayor de satisfacción laboral, se ha podido identificar debilidades en ciertos ítems aplicados en el cuestionario y de esta manera se podrá mejorar los recursos brindados para la realización de las actividades del personal de enfermería y así poder regular comportamientos intrínsecos y extrínsecos dándonos una oportunidad adicional de evaluar en otro estudio los resultados de la intervención a través de la comparación de los indicadores de cumplimiento antes y después de la implementación de la estrategia.

Respecto al primer objetivo específico se identificó el nivel de satisfacción del personal enfermero del Call Center Covid Policía Nacional de Perú, siendo que el 66.2 % de los trabajadores se siente SATISFECHO, ya que la entidad cumple con sus expectativas laborales trabajando remoto.

Referente al segundo objetivo específico los enfermeros que laboran en trabajo remoto consideran que las dimensiones propuestas tales como significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimientos sociales y /o personales y beneficios económicos llegan a trabajarse de forma adecuada por la entidad, identificándose que se sentían satisfechos en la mayoría de los ítems encuestados.

Referente al tercer objetivo específico se logró diseñar la estrategia ocupacional para el trabajo remoto del personal enfermero del Call Center Covid de la Policía Nacional del Perú-Lima.

4.2.1 Recomendaciones

- A los directivos del Call Center Covid Policía Nacional del Perú, se recomienda continuar con la implementación y seguimiento de la estrategia ocupacional propuesta para asegurar su efectividad a largo plazo.
- Al Coordinador del Call Center, se recomienda considerar la inclusión de programas de formación y desarrollo profesional específicos para el personal enfermero, así como actividades de bienestar y autocuidado
- Al director se recomienda, establecer un plan de acción claro para la implementación gradual y efectiva de la estrategia ocupacional diseñada.
- Al área de Recursos Humanos se recomienda asignar recursos adecuados y definir responsabilidades claras para garantizar la ejecución exitosa de la estrategia.

- Al jefe de enfermeras, se recomienda proporcionar oportunidades para la participación activa del personal enfermero en la planificación e implementación de la estrategia, fomentando así su compromiso y sentido de pertenencia.

REFERENCIAS

1. Hafermalz E, Riemer K. Productive and connected while working from home: what client-facing remote workers can learn from telenurses about 'belonging through technology'. *European Journal of Information Systems* [Internet]. 2021; 30(1): 89-99. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1841572>
2. Stewart J, MacLeod L, Kosteniuk G, Olynick J, Penz L, Karunanayake P, Morgan G. The importance of organizational commitment in rural nurses' intent to leave. *Journal of Advanced Nursing* [Internet]. 2020; 76(12): 3398-3417. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jan.14536>
3. Sims H, Alvarez C, Grant K, Walczak J, Cooper L, Ibe A. Frontline healthcare workers experiences and challenges with in-person and remote work during the COVID-19 pandemic: a qualitative study. *Frontiers in public health* [Internet]. 2022; 10: 983414. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.983414>
4. Caron A, Bauchens K, Russo F, Teng K. Trends from the Field: Impact of Telecommuting on Clinician Absenteeism in Primary Care. *Research Square* [Internet]. 2021 [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-224220/v1>
5. Leontjevas R, Knippenberg I, Bakker C, Koopmans R, Gerritsen D. Remote work and the use of online communication in nursing homes during COVID-19-measures. *Tijdschr Gerontol Geriatr.* [Internet]. 2022; 53(2). [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.36613/tgg.1875-6832/2022.02.01>
6. Speroni K. Remote Work in Nursing: Facilitators and Barriers. *OJIN-The Online Journal of Issues in Nursing* [Internet]. 2023; 28(2). [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol28No02Man01>
7. Organización Panamericana de la Salud. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Informe final del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina [Internet]. Washington: OMS-OPS; 2023. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Hernández E, Medina L. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Rev Enferm IMSS* [Internet]. 2020; 28(1): 37-48. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94017>
9. Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P, González-Palacios, Y. Riesgos psicosociales y satisfacción laboral: una relación significativa para los trabajadores de oncología. *Aquichan* [Internet]. 2021; 21(1): e2114. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.5294/aqui.2021.21.1.4>
10. Ministerio de Salud del Perú. Documento técnico. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 [Internet]. Lima: Minsa; 2020. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1008153/RM_448-2020-MINSA.pdf
11. Ministerio de Salud del Perú. Directiva administrativa N° 293-Minsa/2020/DIGEP. Directiva administrativa que regula el trabajo remoto en salud (TRS) para el personal de la salud y administrativo del Ministerio de Salud y gobiernos regionales [Internet]. Lima. Minsa; 2020. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/Covid/RM%20458-2020%20.%20MINSA%20Trabajo%20Remoto.pdf>
12. Pachapuma M. Carga laboral y satisfacción de enfermer(os), servicio de emergencia Hospital Honorio Delgado-2019 [Internet, tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2021. [Consultado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/a544f478-c85b-494a-937b-16ee05ab366e>
13. Gumasing J, Ilo K. The impact of job satisfaction on creating a sustainable workplace: An empirical analysis of organizational commitment and lifestyle behavior. *Sustainability* [Internet]. 2023; 15(13): 10283. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/su151310283>
14. Sultana U. Exploring Motivation and commitment on job satisfaction and employee performance in Work from Home (WFH) perspective. *Psychology and Education* [Internet]. 2021; 58(3): 2411-2424. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Tarnima-Warda-Andalib/publication/350530765_Exploring_Motivation_and_Commitment_on_Job_Satisfaction_and_Employee_Performance_in_Work_From_Home_WFH/links/6064f207a6fdccad3f61fd30/Exploring-Motivation-and-Commitment-on-Job-Satisfaction-and-Employee-Performance-in-Work-From-Home-WFH.pdf

15. Prasad K, Mangipudi R, Vadya R, Muralidhar B, (2020). Organizational Climate, Opportunities, Challenges and Psychological Wellbeing of the Remote Working Employees during COVID-19 Pandemic: A General Linear Model Approach with Reference to Information Technology Industry in Hyderabad. IJARET [Internet]. 2020; 11(4): 372-389. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=3599799>
16. Cañarte C. Satisfacción Laboral de Enfermeros de un Servicio de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales. Revista Uruguaya de Enfermería [Internet]. 2020; 15(1): 1-9. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/289/312>
17. Carranco-Madrid S. Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020. Recimundo [Internet]. 2021; 5(3): 4-18. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8056934>
18. Quispe L. Estrategia ocupacional para la satisfacción laboral de Enfermeros del primer nivel durante Covid-19 en Microrredes de Salud Chiclayo [Internet, tesis de maestría]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2023. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11608>
19. Achá A. Satisfacción laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud [Internet, tesis para titulación]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3207862>
20. Corrales L. Liderazgo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de enfermería del hospital Docente Belén Lambayeque, 2022 [Internet, tesis de maestría]. Lambayeque: Universidad Cesar Vallejo; 2022. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85328/Corrales_PLYSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Chuco V. El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. Neumann Business Review [Internet]. 2021; 7(1): 81-98. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>
22. Chacandori Sh. Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020 [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020.

23. Veliz F. Trabajo remoto, estrés percibido y salud mental, en trabajadores del Colegio Tecnólogo Médico del Perú, en tiempos de pandemia, 2020. [Internet, tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
24. Morales G. Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico- Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019 [Internet, tesis de segunda especialidad]. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2020. [Consultado el 20 de abril del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9127>
25. De Antoni C. Una revisión de los acuerdos y discrepancias de la teoría de las contingencias y la teoría de la ecología poblacional. Ciencias administrativas [Internet]. 2020; 15(8): 75-86. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n15/2314-3738-cadmin-15-75.pdf>
26. Dumont J, Cuadros M, Cárdenas J. Satisfacción laboral: algunas consideraciones. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. 2023; 28(101): 158-170. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890844>
27. Soto O, Candelaria L, Ortiz R. Factores que impactan el desempeño laboral: Estudio sobre la adaptabilidad al teletrabajo inducido por el evento del COVID-19. RAN-Revista Academia & Negocios [Internet]. 2024; 10(1): 121-144. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.29393/RAN10-9FIMJ30009>
28. Cortés P, García A, Blum, M. Mejora de la satisfacción laboral: estudio de una empresa de sistemas de riego en el sureste de México. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación [Internet]. 2020; 7(14): 57-67. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/210>
29. Toscano F, Zappalà S. Social isolation and stress as predictors of productivity perception and remote work satisfaction during the COVID-19 pandemic: The role of concern about the virus in a moderated double mediation. Sustainability [Internet]. 2020; 12(23): 9804. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/su12239804>
30. Le H, Newman A, Menzies J, Zheng C, Fermelis J. Work–life balance in Asia: A systematic review. Human Resource Management Review [Internet]. 2020; 30(4): 100766. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2020.100766>

31. Ráez N, Jiménez, G, Buitrago D. Las teorías de la competitividad: una síntesis. Rev. repub. [Internet]. 2021; (31): 119-144. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a110>
32. Merchan-Morales. Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. Revista de investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, 10(2): 81-86. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>
33. Del Río J, Acosta R, Santis M, Machado J. El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talent humano y el desempeño organizacional. Inf. Tecnol., 33(2): 13-20. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
34. Purwanto A. Effect of compensation and organization commitment on turnover intention with work satisfaction as intervening variable in indonesian industries. Sys Rev Pharm [Internet]. 2020; 11(9): 287-298. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3986834
35. Lavoie M, Gélinas C, Aubé T, Tchouaket E, Tremblay D, Gagnon M, Côté J. Influence of caring for COVID-19 patients on nurse's turnover, work satisfaction and quality of care. Journal of nursing management [Internet] 2022;30(1), 33-43. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.13462>
36. Lavoie M, Gélinas C, Aubé T, Tchouaket E, Tremblay D, Gagnon M, Côté J. Influence of caring for COVID-19 patients on nurse's turnover, work satisfaction and quality of care. Journal of nursing management [Internet] 2022; 30(1): 33-43. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.13462>
37. Takyi-Mensah E, Chen M, Ntim S, Gabra A. Analysing Dewey's vocational aspects of education and Maslow's theory of motivation in support of vocational education and training. Discover Education [Internet]. 2023; 2(1): 18. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s44217-023-00042-1>
38. Gutiérrez A, Olivera E, Bastida E, Castillo M. Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revision sistemática. Visión de Futuro [Internet]. 2022; 26(2): 1-16. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v26n2/1668-8708-VF-26-02-00001.pdf>
39. Peduzzi M, Agreli H, Espinoza P, Koyama M, Meireles E, Baptista P, West M. Relações entre clima de equipe e satisfação no trabalho na Estratégia Saúde da Família. Revista

- de Saúde Pública [Internet]. 2022; 55, 117. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055003307>
40. Callefi J, Teixeira P, Santos F. Relações entre motivação, satisfação no trabalho e as dimensões competitivas da estratégia de Recursos Humanos no Great Place to Work. *Revista Administração em Diálogo-RAD* [Internet]. 2021; 23(1): 106-121. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2021v23i1.48650>
 41. Ferrara B, Pansini M, De Vincenzi C, Buonomo I, Benevene P. Investigating the role of remote working on employees' performance and well-being: an evidence-based systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2022; 19(19), 12373. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph191912373>
 42. Yang L, Holtz D, Jaffe S, Suri S, Sinha S, Weston J, Teevan J. The effects of remote work on collaboration among information workers. *Nature human behavior* [Internet] 2022; 6(1): 43-54. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01196-4>
 43. Siagian H. Aspects of the Occupational Health and Safety Program: Competence of Nurses in Hospital. *Cienc. Enferm.* [Internet]. 2023, 29(4). [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v29/0717-9553-cienf-29-37.pdf>
 44. Arias-González J, Holgado-Tisoc J, Tafur-Pittman T, Vásquez M. Metodología de la investigación: el método ARIAS para realizar un proyecto de tesis [Internet]. Lima: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.; 2021. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
 45. Medina M, Rojas C, Bustamante W, Loayza R, Martel P, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inadi Perú S.A.C.; 2023. [Consultado el 23 de abril del de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
 46. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

47. Creswell J, Creswell D. Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches [Internet, 5th ed.]. Washington DC: SAGE Publishing; 2018. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=3>
48. Leyton O. La investigación en las ciencias sociales. Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, información cualitativa y cuantitativa [Internet]. México: Trillas; 2018. [Consultado el 23 de abril del 2024]. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1omib8tReP1J4kjY3HP468UrzwC3Hw_8A/view
49. Hadi-Mohamed M, Martel C, Huayta F, Rojas C, Arias, J. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inadi Perú S.A.C.; 2023. [Consultado el 23 de abril de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
50. Carhuancho M, Sicheri L, Nolazco A, Guerrero M, Casana M. Metodología para la investigación holística [Internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.; 2019. [Consultado el 23 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
51. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos; 2019.
52. López S, Martín C, Martínez, L. (2021). Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. Journal of Healthcare Quality Research, 36(3), 179-180. [Consultado el 24 de abril de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7954463>
53. De la Cruz R, Ramírez E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017 [Internet]. 2021; 8(2): 47-52. [Consultado el 24 de abril de 2024]. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>
54. Hidalgo C. Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Efren Jurado Lopez, Ecuador 2021 [Internet, tesis de maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021 [Consultado el 24 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67689/Hidalgo_SEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
55. Giménez-Espert C, Prado-Gascó V, Soto-Rubio A. Psychosocial risks, work engagement, and job satisfaction of nurses during COVID-19 pandemic. Frontiers in

public health [Internet]. 2020; 8: 566896. [Consultado el 24 de abril de 2024].
Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896>

56. Akbari M, Bagheri A, Fathollahi A, Darvish M. Job satisfaction among nurses in Iran: does gender matter?. *Journal of multidisciplinary healthcare* [Internet]. 2020; 13(4): 71-78. [Consultado el 25 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/JMDH.S215288>

ANEXOS

ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Presentación:

La presente estrategia ocupacional tiene como objetivo principal promover la satisfacción laboral del personal enfermero del call center COVID de la Policía Nacional del Perú en Lima, que desempeña sus labores de manera remota. Reconociendo los desafíos únicos que enfrenta este grupo de profesionales en un entorno de trabajo tan exigente como es la atención a la emergencia sanitaria, se propone una serie de acciones enfocadas en el bienestar, la motivación y el desarrollo profesional.

El aporte de nuestra investigación es la elaboración de diferentes estrategias ocupacionales o programas que permitan contribuir a mejorar las actitudes del personal en el contexto de trabajo remoto dentro de la institución policial.

Fundamentación del aporte práctico. La satisfacción laboral es, posiblemente, el pilar más destacado cuando se examina el bienestar del trabajador. Existen estudios cuantitativos que la consideran como predictora de la retención del talento humano o del compromiso organizacional. Esta también expresa la manera en que los sujetos se motivan para llevar a cabo sus labores, asumiendo responsabilidades, estándares de desempeño y resolviendo problemas. Como indicador del ambiente o clima laboral, evidencia que tan bien se cumplen con las obligaciones propias del puesto de trabajo, cómo se realiza la supervisión, de qué manera se producen las interacciones con sus colegas, las políticas de promoción del personal y de actualización formativa.

Permitiéndonos así a tomar medidas que permitan mejorar esta actitud y así poder optimizar los distintos aspectos como el de la eficacia, eficiencia, diferenciación, innovación y la adaptación en este nuevo contexto, nuevo para el área de enfermería y mejorando de esta manera la calidad de atención por este medio al paciente y proponer así una estrategia ocupacional que ayude en mejorar esta actitud del profesional de enfermería. Además, que las variables estudiadas contribuirán a la literatura en este tema para otros investigadores enfocadas en esta línea de estudio, convirtiéndose en un precedente para otros estudios en el contexto actual.

Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico

Acción	Tareas específicas
Programar y establecer fechas para sensibilizar a los encargados de diversas áreas y generar conciencia sobre lo importante que es mejorar la satisfacción de los trabajadores.	Realizar reuniones con los encargados de las diversas áreas. *Evaluar la satisfacción de los trabajadores de forma gradual.
Establecer acciones para el encargado del área.	Determinar el procedimiento que deben seguir para mejorar la satisfacción laboral. *Establecer un formato para controlar los cambios positivos que se puedan identificar.
Administrar el cumplimiento de las acciones respecto a las dimensiones.	Proponer las mejoras para disminuir o eliminar el porcentaje de insatisfechos en la entidad.

Fundamentación:

El trabajo remoto, especialmente en el contexto de la pandemia por COVID-19, ha generado diversos retos para el personal de enfermería, incluyendo el aislamiento social, la dificultad para separar el trabajo de la vida personal, la falta de interacción directa con colegas y pacientes, entre otros. Estos factores pueden afectar negativamente la satisfacción laboral y, por ende, la calidad del servicio prestado. Por ello, es crucial implementar estrategias que promuevan el bienestar y la satisfacción del personal enfermero, garantizando así una atención óptima a la comunidad.

El fenómeno del trabajo remoto ha cobrado una relevancia sin precedentes a raíz de la pandemia por COVID-19, presentando desafíos únicos para el personal de enfermería. Este modelo de trabajo, si bien ofrece flexibilidad y seguridad frente al contagio, también ha traído consigo una serie de obstáculos psicosociales y profesionales. El aislamiento social se ha convertido en una realidad palpable para muchos enfermeros y enfermeras, quienes se ven privados del contacto humano y del apoyo emocional que brinda la interacción cara a cara con colegas y pacientes.

La dificultad para separar el trabajo de la vida personal es otro reto significativo, ya que las fronteras entre el hogar y el espacio laboral se difuminan, pudiendo generar estrés y un sentimiento de estar siempre “en el reloj”. La falta de interacción directa no solo afecta la dinámica de equipo y la comunicación efectiva, sino que también puede llevar a malentendidos y a una sensación de desconexión con el propósito del trabajo.

Estos factores, en conjunto, pueden tener un impacto negativo en la satisfacción laboral de los enfermeros, lo que a su vez puede repercutir en la calidad del servicio prestado. Un personal de enfermería insatisfecho o agotado no puede ofrecer la atención compasiva y meticulosa que se requiere en el ámbito de la salud.

Por lo tanto, es imperativo que las instituciones de salud implementen estrategias proactivas para abordar estos desafíos. Esto podría incluir la creación de redes de apoyo virtual, programas de bienestar y resiliencia, y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Además, es fundamental fomentar la comunicación abierta y ofrecer recursos que permitan al personal de enfermería sentirse conectados y valorados.

Al promover el bienestar y la satisfacción del personal de enfermería, no solo se mejora su calidad de vida, sino que también se garantiza una atención óptima a la comunidad. En última instancia, el cuidado de quienes cuidan es esencial para mantener un sistema de salud robusto y resiliente, capaz de enfrentar los desafíos actuales y futuros.

Objetivo General:

Promover Y la satisfacción laboral del personal enfermero del call center COVID de la Policía Nacional del Perú en Lima, que trabaja de manera remota.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal enfermero en trabajo remoto.
2. Desarrollar actividades de bienestar y motivación adaptadas al entorno de trabajo remoto.
3. Proporcionar herramientas de apoyo psicológico y emocional para el personal enfermero.
4. Facilitar oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización.

Desarrollo de la Propuesta:

A continuación, se presenta una tabla con los objetivos, actividades, fundamentación, responsables, sostenibilidad y evaluación de la estrategia ocupacional:

Objetivos	Actividades	Fundamentación	Responsables	Sostenibilidad	Evaluación
Identificar factores de satisfacción laboral.	Encuesta de satisfacción laboral.	La comprensión de los factores que influyen en la satisfacción laboral es fundamental para diseñar estrategias adecuadas.	Equipo de investigación	Incorporar la encuesta de manera periódica.	Análisis de resultados de la encuesta.
Desarrollar actividades de bienestar.	Sesiones de mindfulness.	El mindfulness puede ayudar a reducir el estrés y mejorar el bienestar general del personal enfermero.	Coordinador de bienestar	Integrar sesiones de forma regular.	Retroalimentación del personal sobre la efectividad de las sesiones.
Proporcionar apoyo psicológico.	Sesiones de asesoramiento psicológico.	El apoyo psicológico es crucial para ayudar al personal a manejar el estrés y las emociones asociadas al trabajo.	Psicólogo/a	Establecer servicio permanente de asesoramiento.	Evaluación del número de sesiones realizadas y feedback del personal.
Facilitar desarrollo profesional	Programas de formación y capacitación en áreas relevantes (telemedicina, manejo del estrés, comunicación efectiva, etc.).	El desarrollo profesional contribuye a la satisfacción laboral y al crecimiento personal y organizacional.	Coordinador de formación.	Integrar programas en el plan de desarrollo.	Evaluación del nivel de participación y retroalimentación de los participantes.

La estrategia se basó en proponer acciones que promuevan mejorar las dimensiones, a pesar de obtener resultados favorables es importante mejorar el nivel de satisfacción de aquellos que no se sintieron cómodos.

FASES	FACTORES	OBJETIVO	ACCIONES
FASE 1	Significación de la tarea	Generar en los trabajadores conciencia respecto a la importancia de la labor que realizan en la entidad.	Capacitaciones respecto a la actividad que realizan, sobre todo mencionando lo indispensable que es la labor que realizar Educar al personal para que respecto las actividades desarrolladas por sus compañeros
FASE 2	Condiciones de trabajo	Mejorar las condiciones brindadas por la entidad en la que laboran.	Propuesta de compra de equipos, así como materiales para aquellos que no cuenten con las herramientas de trabajar remoto. Capacitaciones frecuentes para mejorar el empleo de la tecnología.
FASE 3	Reconocimiento social y/o personal	Lograr que el área encargada reconozca la labor de los trabajadores de forma individual y en público.	Implementar documentos de reconocimiento por el buen trabajo realizado. Generar reuniones en donde se haga mención a los trabajadores que han destacado en el mes. Los encargados de las diversas áreas deben felicitar el buen desempeño.
FASE 4	Beneficios económicos	Mejorar los incentivos, de acuerdo con la eficacia en su laboral.	Implementar bonos por desempeño laboral.

Valoración de los resultados (taller de socialización, criterio de expertos, etc.)

Sesión de Mindfulness

Objetivos	Actividades	Fundamentación	Responsables
<p>Fomentar la atención plena y la reducción del estrés en el personal enfermero del Call Center Covid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prácticas guiadas de respiración consciente. - Ejercicios de atención plena en la actividad laboral diaria. - Reflexión grupal sobre la importancia del autocuidado y la gestión emocional. - Sesión de visualización guiada para fortalecer la conexión con la motivación y el propósito. 	<p>El mindfulness se ha demostrado eficaz para reducir el estrés, mejorar la concentración y promover el bienestar emocional en contextos laborales exigentes como el Call Center Covid.</p> <p>La visualización guiada puede ayudar a fortalecer la motivación y la conexión con el propósito, elementos clave para mantener la satisfacción laboral.</p>	<p>Facilitador especializado en mindfulness.</p> <p>Coordinador de bienestar laboral del Call Center Covid.</p>

Sesión de Asesoramiento Psicológico

Objetivos	Actividades	Fundamentación	Responsables
<p>Brindar apoyo psicológico para gestionar el estrés y las dificultades emocionales asociadas al trabajo remoto en el contexto de la pandemia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio de expresión emocional y escucha activa. - Técnicas de relajación y manejo del estrés. - Identificación y abordaje de pensamientos negativos o rumiaciones. - Sesiones de educación emocional sobre la ansiedad y sus efectos en la salud mental. 	<p>El asesoramiento psicológico proporciona un espacio seguro y confidencial para explorar y gestionar las emociones, el estrés y los desafíos psicológicos asociados al trabajo remoto en tiempos de crisis.</p> <p>La educación emocional puede ayudar a aumentar la conciencia emocional y proporcionar herramientas para manejar el estrés y la ansiedad de manera efectiva.</p>	<p>Psicólogo clínico o terapeuta especializado en salud ocupacional.</p> <p>Coordinador de recursos humanos del Call Center Covid.</p>

Sostenibilidad:

Para garantizar la sostenibilidad de la estrategia, se establecerá un plan de seguimiento y evaluación periódica de las actividades implementadas. Además, se fomentará la participación activa del personal en la identificación de nuevas necesidades y en la generación de propuestas para mejorar la satisfacción laboral.

Evaluación:

La evaluación de la estrategia se llevará a cabo mediante la revisión de indicadores clave, como el nivel de satisfacción laboral del personal, la retención del talento, la calidad del servicio prestado y el clima organizacional. Estos indicadores se medirán de forma regular y se utilizarán para ajustar y mejorar continuamente la estrategia ocupacional.

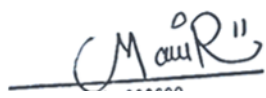
ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rivera Cruz Marina Victoria, estudiante del Programa de Maestría en Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

“ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER COVID POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-LIMA”.


El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Rivera Cruz Marina Victoria	DNI: 44646136	
-----------------------------	---------------	---

Chiclayo, 12 de diciembre 2023.



ANEXO 02: ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	61 de 67

Yo, **Antonio Marty Quispe Gutierrez, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado **ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER COVID POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-LIMA** elaborado por la egresada **RIVERA CRUZ MARINA VICTORIA**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

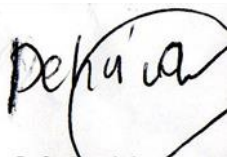
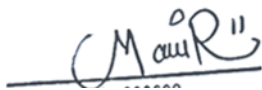
Dr. Antonio Marty Quispe Gutiérrez
Jefe de la Unidad de Investigación
Escuela de Posgrado
DNI N.º 10774189

ANEXO 03: ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA, Docente y revisor de informe de Tesis aprobado mediante Resolución N° 294-2021/EPGUSS-USS

del proyecto de investigación titulado **“Estrategia ocupacional para la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del call center COVID Policía Nacional Del Perú-Lima”** desarrollado por la estudiante: Rivera Cruz Marina Victoria, del programa de estudios de **Maestría en enfermería**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA	DNI: 16658907	
Rivera Cruz Marina Victoria	DNI: 44646136	

Chiclayo, 12 de diciembre 2023.

**ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimados encuestados la presente encuesta tiene como finalidad medir el nivel de Satisfacción Laboral dentro del área de call center covid19. Debe tomar en cuenta que esta encuesta es completamente confidencial, por lo que se le pide que conteste cada una de las preguntas de acuerdo a su criterio y experiencia laboral. Responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario.

Datos generales:

Sexo: M / F

Edad:

Tiempo trabajando en la institución:(MESES

Tiempo trabajando en el área de call center covid: MESES

	ENUNCIADO	TOTAL DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO
1.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
2.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
3.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
4.	Me siento mal con lo que gano.					
5.	Siento que recibo "maltrato" por parte de la institución.					
6.	Me siento útil con la labor que realizo.					
7.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
8	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
10	Me disgusta mi horario.					
11.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
12.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13.	La comodidad del ambiente de trabajo es igualable.					

14.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
15.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
16.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.					
17.	Mi trabajo me hace sentir realizado como enfermero.					
18.	Me gusta el trabajo que realizo.					
19.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
20.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
21.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

ANEXO 5 FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN AISLAMIENTO QUE TRABAJA EN EL ÁREA DE CALL CENTER COVID 19PNP.																																								
Objetivo	Evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería en aislamiento que trabaja en el área de call center covid 19PNP.																																								
Autor	Marina Victoria Rivera Cruz.																																								
Administración	Individual																																								
Duración	10 a 15 min																																								
Sujetos de aplicación	Enfermeros en aislamiento que trabaja en el área de call center covid 19PNP.																																								
Validez y Confiabilidad	La validez se realizó tomando en cuenta el criterio de cuatro Jueces Expertos; los cuales consideraron adecuados los ítems, en consecuencia, se considera Válido el Instrumento. La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y el cuestionario se aplicó a la muestra piloto obteniéndose $\alpha = 0.804$; interpretándose que los resultados de opinión de los 10 enfermeros respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.																																								
Calificación	Escala general y por dimensiones de la variable:																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">TABLA 1. A. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN AISLAMIENTO DEL ÁREA DE CALL CENTER COVID 19</th> </tr> <tr> <th>NIVELES</th> <th>DIMENSION 1</th> <th>DIMENSION 2</th> <th>DIMENSION 3</th> <th>DIMENSION 4</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>COMPLACIDO</i></td> <td>25 AL 30</td> <td>29 AL 35</td> <td>13 AL 15</td> <td>21 AL 25</td> <td>85 AL 105</td> </tr> <tr> <td><i>SATISFECHO</i></td> <td>19 AL 24</td> <td>22 AL 28</td> <td>10 AL 12</td> <td>16 AL 20</td> <td>64 AL 84</td> </tr> <tr> <td><i>INSATIFECHO</i></td> <td>6 AL 18</td> <td>7 AL 21</td> <td>3 AL 9</td> <td>5 AL 15</td> <td>21 AL 64</td> </tr> <tr> <td>FUENTE:</td> <td colspan="5">MARINA V. RIVERA CRUZ</td> </tr> </tbody> </table>					TABLA 1. A. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN AISLAMIENTO DEL ÁREA DE CALL CENTER COVID 19						NIVELES	DIMENSION 1	DIMENSION 2	DIMENSION 3	DIMENSION 4	TOTAL	<i>COMPLACIDO</i>	25 AL 30	29 AL 35	13 AL 15	21 AL 25	85 AL 105	<i>SATISFECHO</i>	19 AL 24	22 AL 28	10 AL 12	16 AL 20	64 AL 84	<i>INSATIFECHO</i>	6 AL 18	7 AL 21	3 AL 9	5 AL 15	21 AL 64	FUENTE:	MARINA V. RIVERA CRUZ				
TABLA 1. A. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN AISLAMIENTO DEL ÁREA DE CALL CENTER COVID 19																																									
NIVELES	DIMENSION 1	DIMENSION 2	DIMENSION 3	DIMENSION 4	TOTAL																																				
<i>COMPLACIDO</i>	25 AL 30	29 AL 35	13 AL 15	21 AL 25	85 AL 105																																				
<i>SATISFECHO</i>	19 AL 24	22 AL 28	10 AL 12	16 AL 20	64 AL 84																																				
<i>INSATIFECHO</i>	6 AL 18	7 AL 21	3 AL 9	5 AL 15	21 AL 64																																				
FUENTE:	MARINA V. RIVERA CRUZ																																								

ANEXO 6 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigador: Lic. Marina Victoria Rivera Cruz

Título: *Estrategia ocupacional para la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del call center covid policía nacional del Perú-lima*

Yo,.....,

..... identificado con DNI....., DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación: *Estrategia ocupacional para la satisfacción laboral en trabajo remoto del personal enfermero del call center covid policía nacional del Perú-Lima*, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación (especificar los objetivos de la investigación).

Las entrevistas serán grabadas y de grabadas fielmente (sólo en caso de entrevistas; sino omite este párrafo).

Chiclayo, de del 2023

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico de la autoridad que otorga el consentimiento)

FIRMA DNI:



POLICIA NACIONAL DEL PERÚ
DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL
COMPLEJO HOSPITALARIO PNP LUIS. N SAENZ
UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACIÓN

CONSTANCIA DE ENTERADO

Cmdte. S PNP Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR, JEFE DE LA UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION DEL CH.PNP."LNS", deja constancia que la **CAP. S PNP. Marina Victoria RIVERA CRUZ**, Estudiante de Magister en Enfermería de la Universidad "SEÑOR DE SIPAN", toma conocimiento del **Decreto N° 024-2022- DIRSAPOL/OFAD-AREGEPSP.EI.** De fecha 29MAR2022. Mediante el cual el Sr General S PNP Director de SANIDAD POLICIAL., dispuso que a través de esta Unidad de Docencia y Capacitación del CH.PNP." LNS", se haga de conocimiento al recurrente líneas arriba mencionada, que **AUTORIZA** a realizar sin costo para el Estado, el proyecto de Investigación titulado "**ESTRATEGIA OCUPACIONAL PARA LA SATISFACCION LABORAL EN TRABAJO REMOTO DEL PERSONAL ENFERMERO DEL CALL CENTER COVID POLICIA NACIONAL DEL PERU - LIMA**". Con la finalidad de obtener el grado académico de Maestría en Enfermería por la Universidad "SEÑOR DE SIPAN", a fin de que se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación, en la **DIVISION DE ENFERMERIA DEL CH.PNP."LNS"**. Asimismo, toma conocimiento la estudiante en *mención, que debe presentar al Área de Gestión de la Especialización de Profesionales para la Salud Policial - AREGEPSP-OFAD-DIRSAPOL*) una copia del estudio realizado al término de su investigación, en medio físico y magnético. Para lo cual firma la presente Constancia en señal de conformidad. Para lo cual firma la presente Constancia en señal de conformidad.

Lima, 06 de abril del 2022



OS - 70044786
Evelyn del Pilar APONTE ASCAZIBAR
CMDTE. S PNP
JEFE UNIDAD DE DOCENCIA Y CAPACITACION
CH PNP LNS