

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
ESTADO COJEDES**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS
AVANZADOS**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL
“DR. EGOR NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES**

Autora: Lisday Ahimara, Ramírez Pérez

Tutora: Susana María, Quintero Abdón

San Carlos, abril de 2025

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de infraestructura
y Procesos Industriales
Programa Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública.

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL
“DR. EGOR NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES**

*Requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum en Gerencia Pública*

Autora: Lisday A. Ramírez P.
C.I. V- 12.767.376
Tutora: Susana M. Quintero A.

San Carlos, abril de 2025

APROBACIÓN DE LA TUTORA

Quien suscribe, Susana María, Quintero Abdón, titular de la Cedula de Identidad V.- 6.780.247, en mi carácter de tutora del proyecto de trabajo de grado titulado: “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL “DR. EGOR NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES”, presentado por la ciudadana: Lisday Ahimara Ramírez Pérez, titular de la Cédula de Identidad V.- 12.767.376, para optar al título Magíster Scientiarum en Gerencia Pública, por medio de la presente certifico que he leído y revisado el este trabajo por lo cual considero que reúne las condiciones para asignar el jurado y ser aprobado para su debida presentación.

En la ciudad de San Carlos, a los 21 días del mes de marzo del año 2025.

Susana María, Quintero Abdón



Firma de Aprobación de la Tutora



ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	Trabajo de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Doctoral
---------------------------	------------------	-------------------------------------	----------------

Títulado(a):

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAMED EN EL HOSPITAL "EGOR NUCETE" DE SAN
CARLOS, COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

LISDAY AHIMARA RAMIREZ C.I.V- 12.767.376

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ – San Carlos, hacemos constar que hoy: **18 de abril de 2025** a las: **4:30:00 PM**, se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: **29 de abril de 2025**, hora: **11:00 am**. Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, **18 de abril de 2025**.

1.- Jurado Coordinador (a)

Dr. Miguel Martiño C.I.V-16.775.531
(Coordinador - UNELLEZ).

2.- Jurado Principal

Dra. Loreines González C.I.V-
19.888.438 (UNELLEZ)

3.- Jurado Principal

MSc. Susana Quintero C.I.V-
6.780.247 (TUTOR-EXTERNA)

4.- Jurado Suplente 1

Dra. Yesenia Fuentes C.I. V-
13.734.377 (UNELLEZ),

5.- Jurado Suplente 2

Dr. Willians Hernandez C.I.V-
22.596.870 (UNELLEZ).

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE
LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ VIPI COJEDES



PRESAV
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
COJEDES-UNELLEZ

ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

<input type="checkbox"/> Trabajo Especial de Grado	<input type="checkbox"/> Trabajo de Grado	<input checked="" type="checkbox"/> Tesis Doctoral
--	---	--

Titulado(a):

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAMED EN EL HOSPITAL "EGOR NUCETE" DE SAN
CARLOS, COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad
LISDAY AHIMARA RAMIREZ C.I.V- 12.767.376

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Maestría, el cual es
ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios
Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ
- San Carlos, hacemos constar que hoy, **29 de abril de 2025**, a las 11:23 am,
se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICATION.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICATION Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a
las: 11:46 am

1.- Jurado Coordinador (a)

Dr. Miguel Martino C.I.V-16.775.531
(Coordinador - UNELLEZ).

2.- Jurado Principal

Dra. Loreines González C.I.V-
19.888.438 (UNELLEZ)

4.- Jurado Suplente 1

Dra. Yesenia Fuentes C.I. V-
13.734.377 (UNELLEZ),

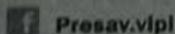
3.- Jurado Principal

MSc. Susana Quintero C.I.V-
6.780.247 (TUTOR-EXTERNA)

5.- Jurado Suplente 2

Dr. Willians Hernandez C.I.V-
22.596.870 (UNELLEZ).

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.



Presav.vipl



Presav_vipl



Presav_vipl

DEDICATORIA

A **Dios** en todo momento y ser la luz que ha iluminado mi camino, este logro es testimonio de tu grandeza, felicidad, amor y misericordia conmigo, gracias por mi cuidado y por mi guía recibe la Gloria y mi honor por siempre Señor.

A mis Hijos: **Carlos Iván y Bárbara Dexalis** a quienes amo con todo mi corazón por ser la razón de mi vida, para que mi esfuerzo les sirva de ejemplo y logren alcanzar sus y metas.

A mi amada madre **María Teodora** por su apoyo y por estar siempre allí en todos los momentos especiales de mi vida para ustedes mi amor y mi respeto.

A mi compañero de vida **Alexander** mi amigo y mi complemento gracias por apoyarme en todo lo que emprendo.

A mis hermanos **Jesús Felipe y Felipe Alberto** por permitirme crecer y compartir con ustedes muchos momentos importantes de nuestras vidas, este triunfo también les pertenece.

A **mis Familiares y amigos**, por siempre confiar en mí, por su apoyo y motivación lograr esta nueva meta, a todos ustedes mi amor para siempre.

Lisday Ahimara

AGRADECIMIENTO

A **Dios Todopoderoso**, por darme fuerza y valor de seguir adelante siempre derrotando obstáculos gracias Señor.

A la **Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ)**, especialmente, el Programa de Estudios Avanzados por darme esta nueva oportunidad para formarme.

A mis compañeros **Jesús Infante, Jesús Rivero y Jennifer Vásquez** por su apoyo desde que iniciamos juntos esta meta.

A mis colegas **Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos**, por su valioso apoyo en la ejecución de este trabajo de investigación

A todos los **Profesores** que recorrieron sendero académico con nosotros, agradecida de todos especialmente, a mi querida profesora **Dra. Carmen Rosa Pinto** gracias por impulsarme para iniciar en el post grado de Gerencia Publica.

A la **Dra. Susana María Quintero Abdón** mi tutora, por su constante apoyo, tiempo, dedicación y motivación, además de ser mi guía y orientadora para lograr los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

Lisday Ahimara

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I: El Problema

1.1 Problema de Investigación	4
1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación.....	6
1.2.1 Contextualización epistemológica.....	6
1.2.2 Bioética de la investigación.....	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Justificación y línea de investigación.....	9
1.4.1 Justificación de la investigación.....	9
1.4.2 Línea de investigación.....	10
1.5. Reseña Histórica del Hospital “Egor Nucete”	10

CAPÍTULO II: Marco Metodológico

2.1 Estado del Arte	13
2.2 Elementos bioéticos de la investigación.....	17
2.3 Antecedentes de la Investigación.....	18
2.4 Bases teóricas referenciales.....	22
2.5 Bases Legales	24
2.6 Operacionalización de las variables.....	31

CAPÍTULO III: Marco Metodológico

3.1 Descripción del modelo	34
3.2 Tipo de la investigación.....	34
3.3 Diseño de la investigación	34
3.4 Población y muestra de la investigación	35
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6 Técnicas de análisis de los datos.....	36
3.7 Confiabilidad y Validez de los instrumentos.....	36

CAPÍTULO IV: Análisis de los resultados

4.1 Análisis de datos y discusión.....	38
4.2 Estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.	50

CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendación	

BIBLIOGRAFÍA.....	61
-------------------	----

ANEXOS.....	66
-------------	----

Instrumento de recolección de datos	67
---	----

Validación mediante juicio de expertos.....	69
---	----

Matriz de confiabilidad Alfa de Cronbach	73
--	----

LISTA DE TABLAS

TABLA		Pp.
1	Gestión del Conocimiento y enfoque.....	14
2	Operacionalización de las variables.....	33
3	Distribución de la población.....	35
4	Valoración del coeficiente de confiabilidad.....	37
5	Indicador comunicación efectiva.....	38
6	Indicador escucha activa.....	39
7	Indicador oratorio pública.....	40
8	Indicador trabajo en equipo	41
9	Indicador capacidad organizativa	42
10	Indicador inteligencia emocional	43
11	Indicador liderazgo	44
12	Indicador pensamiento analítico	45
13	Indicador tomas de decisiones	45
14	Indicador compromiso ético	46
15	Indicador confianza	47
16	Indicador respeto	48
17	Indicador pensamiento crítico	49
18	Estrategia de Capacitación I	55
19	Estrategia de Capacitación II	56
20	Estrategia de Capacitación III	57

LISTA DE FIGURA

FIGURA		
1	La capacitación y sus etapas.....	31

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL “DR. EGOR
NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES**

AUTORA: Lisday A. Ramirez P.

TUTORA: Susana M. Quintero A.

AÑO: 2025

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general crear estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes; por ende, se investigó sobre engagement, inteligencia emocional, comunicación efectiva, pensamiento crítico, capacidad analítica, compromiso ético, liderazgo y capacitación en base a las directrices de Salanova (2020), Goleman (2022), Puig (2021), Drucker (2018), Chiavenato (2018), entre otros; con la finalidad de profundizar sobre la estrategia de engagement y la satisfacción laboral hacia el desempeño del personal sanitario del servicio objeto de estudio. La metodología se fundamentó en la investigación cuantitativa positivista, tipo de campo y diseño no experimental; asimismo, población y muestra fueron 20 enfermeros, el instrumento fue el cuestionario, con 14 ítems, escala de Likert: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. Se validó mediante juicio de tres (3) expertos y la confiabilidad se midió mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach con resultado de 0,91 en marcado en el rango Muy Alta. Se concluye que existe debilidades tales como: ausentismo laboral, fallas en el trabajo en equipo, estrés laboral, poca comunicación asertiva por la gran cantidad de pacientes para la aplicación de los tratamientos debido a la falta de personal en el área y reposos continuos por enfermedades del estrés laboral

Palabras claves: *satisfacción laboral, enfermería, estrategias de engagement.*

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL “DR. EGOR
NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES**

AUTORA: Lisday A. Ramírez P.
TUTORA: Susana M. Quintero A.
AÑO: 2025

ABSTRACT

The general objective of this research is to create engagement strategies focused on the job satisfaction of the nursing professional in the Adult Emergency Service of the "Egor Nucete" General Hospital in San Carlos, Cojedes state; therefore, research was conducted on engaged, emotional intelligence, effective communication, critical thinking, analytical capacity, ethical commitment, leadership and training based on the guidelines of Salanova (2020), Goleman (2022), Puig (2021), Drucker (2018), Chiavenato (2018), among others; in order to delve into the engaged strategy and job satisfaction towards the performance of the healthcare personnel of the service under study. The methodology was based on positivist quantitative research, field type and non-experimental design; likewise, population and sample were 20 nurses, the instrument was the questionnaire, with 14 items, Likert scale: Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never and Never. It was validated by the judgment of three (3) experts, and reliability was measured using Cronbach's alpha coefficient, with a result of 0.91, marking it in the Very High range. It is concluded that there are weaknesses such as: absenteeism, failures in teamwork, work-related stress, poor assertive communication due to the large number of patients required for treatment due to a lack of staff in the area, and continuous rest due to work-related stress-related illnesses.

Keywords: *job satisfaction, nursing, engagement strategies.*

INTRODUCCIÓN

El funcionamiento adecuado de los "Servicios de Urgencias Hospitalarias" se ha convertido en un tema crucial en las instituciones de salud pública a nivel global, incluyendo América Latina y otros continentes; representando una preocupación por el rendimiento del personal de enfermería en la atención en estos; debido a la saturación de los "servicios de urgencia hospitalaria" ha dado lugar a los servicios de "medicina de emergencia" o "servicio de emergencias"; los cuales han aumentado la demanda de los departamentos homólogos en los centros de salud.

Se debe resaltar, que algunos indicadores como pacientes que se van sin ser atendidos, una valoración no adecuada de las diferentes dolencias de los usuarios, la prolongación en los tiempos de espera, pueden ser considerados como causas de insatisfacción de los usuarios. La Organización Mundial de Salud (OMS, 2020), expone que el: "servicio de urgencias hospitalarias es un sitio crítico que amerita estrategias que contribuyan con una mejora permanente por el vínculo directo que existe con la comunidad y sus necesidades" (s/p); de allí que sea prioritario brindar óptimas atenciones para alcanzar la satisfacción que requiere cada paciente. Actualmente, según lo planteado por Fabián (2014), la saturación de los servicios de atención al paciente es considerado: "como un problema de seguridad del paciente o un problema de salud pública mundial" (p.45) aplicándose cuando existe la necesidad de atención médica excede los recursos que se disponen en cada uno de los "servicios de urgencias hospitalarias".

La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2022), refiere que en: "Venezuela la calidad de atención al paciente, no varía en consideración con otros países, cada día acuden a los hospitales pacientes con diferentes dolencias y patologías, las que se clasifican, dependiendo de su severidad" (s/p). Lo que indica que lo afirmado por Romero (2024) que en: "urgencias sin riesgo vital o emergencia con riesgo vital y por lo tanto amerita atención hospitalaria inmediata" (p. 113). Sin embargo, estos señalamientos van a depender de la saturación del servicio.

Cabe destacar, que algunas patologías pueden valorarse en el primer nivel de atención y evitar los tiempos prolongados de espera, de allí la importancia del manejo del personal de enfermería de su satisfacción laboral con la función de brindar una buena atención a las personas que acuden al servicio. Por otro lado, se refiere que el engagement es una variable relevante para la organización de salud hospitalaria a nivel público, debido a que impacta fuertemente en la salud institucional. También es un tema de gran actualidad (Brittain, 2019) y, en la práctica, se vincula estrechamente con variables de gran importancia como son las tasas de ausentismo, rotación de personal, productividad y comportamientos de bajo rendimiento laboral, entre otros. (Romero, ob. cit.).

De hecho, se ha demostrado que los empleados engaged tienden a comportarse de manera innovadora, activando estrategias de afrontamiento para superar los desafíos (Kwon y Kim, 2020). Todo ello ha servido como argumento para la propuesta de realizar más investigaciones, especialmente en los contextos de salud pública que presentan acelerados cambios desde la COVID -19 en los entornos laborales (Turner, 2020). De igual manera, estos sirven de sustento para abordar esta investigación con fundamentos reales que tengan impacto a nivel social e institucional.

Seguidamente, se presenta la estructura de este trabajo el cual se comprende desde el Capítulo I contenido del Problema de investigación, enmarcado en la contextualización epistemológica y bioética de la investigación, los objetivos de la investigación el objetivo general y objetivos específicos; por ende, la justificación y línea de investigación. De igual forma, se presenta el Capítulo II que contiene el marco teórico que consta del estado del arte, elementos bioéticos de la investigación, antecedentes de la investigación, bases teóricas referenciales, aunado a ello, la operacionalización de las variables.

En consecuencia, el Capítulo III que esboza el marco metodológico que proyecta la descripción del modelo, tipo de la investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, Luego, se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de

datos, técnicas de análisis de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos. Asimismo, se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos. Seguidamente, el Capítulo IV que contiene el análisis de los resultados y la creación de las estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes. De igual forma, el Capítulo V que presenta las conclusiones y recomendación. Por último, la bibliografía y los anexos que ayudan a comprender esta investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

“La medicina es la restauración de la armonía entre el cuerpo y el alma”

Pitágoras

1.1 Problema de la investigación

En un mundo globalizado es relevante conocer la esencia principal que tiene esta investigación, debido a que es basada en el talento humano de enfermería el cual es el pilar de la institución de salud pública o privada; no obstante, a veces se olvidan identificar ciertas condiciones favorables que el engagement y su relación con el desempeño laboral puede ayudar a la satisfacción del profesional de salud. La autora de este trabajo considera que los servicios de emergencia de cualquier centro de salud hospitalario si no se manejan las emociones y el estrés se afecta el desempeño laboral del enfermero.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud (ob. cit.) sostiene que, “la atención de la salud se centra en el usuario para alcanzar las escalas más altas de calidad y su satisfacción en el cuidado sanitario “(p. 5), siendo un indicador de la calidad de la atención en salud en un servicio de emergencia de un hospital. Al respecto, Lizana (2022) sostiene que: “la calidad de la atención de salud se adquiere en grados distintos, siendo el propósito principal el alcanzar un mayor grado de satisfacción en el usuario externo” (p. 11). Lo que demuestra la relevancia de una atención de adecuada al usuario en el servicio de urgencias hospitalaria.

En ese sentido, el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS, 2020) define la calidad de la atención como: “el conjunto de acciones que brindan las entidades prestadoras de salud, durante la atención al usuario, con un enfoque técnico y humano para obtener un grado de eficiencia, eficacia y lograr la satisfacción del usuario” (p. 23). Por tanto, la calidad es un concepto dinámico que depende de las expectativas de

la persona y características que el servicio de salud preste al usuario externo. En consecuencia, las instituciones prestadoras de servicio de salud promueven y realizan avances relacionado a proyectos de mejora continua de la salud dando mayor énfasis a la calidad y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la gestión gerencial es relevante, esto lo expone Chiavenato (2018) como “el proceso a través del cual se hace posible el logro de los objetivos de una empresa, mediante un proceso que permite racionalizar los recursos humanos, técnicos y materiales con fines de lograr alta productividad” (p. 90). Por esta razón, en los últimos años en Venezuela la gerencia pública está buscando nuevas forma de dirigir las instituciones hospitalarias públicas del Estado, motivado a que cumplen un papel esencial en el apoyo a los procesos administrativos, es decir, estas se están reestructurando; los desempeños del profesional de enfermería están cambiando y los líderes están buscando nuevos enfoques hacia el desempeño laboral para gestionar los conocimientos y poder adquirir habilidades, destrezas para cumplir metas propuestas.

Asimismo, se ha identificado que la sobrecarga de pacientes en los servicios de emergencias genera un desequilibrio entre la demanda y los recursos disponibles, pone en riesgo la seguridad del paciente, prolonga los tiempos de estadía, aumenta la morbilidad, disminuye el acceso y la calidad de la atención e incrementa la insatisfacción del usuario. Todo ello, determina que el flujo deficiente en los departamentos de emergencias puede retrasar el tratamiento de afecciones sensibles al tiempo como el asma y las infecciones graves, provocando el deterioro de la condición de quienes requieren hospitalización (Almagro, 2015; Academia Americana de Medicina, 2004).

Por consiguiente, lo que conlleva a minimizar sus esfuerzos y hacer posible alcanzar la planificación a corto y mediano plazo, utilizando experiencias particulares de cada coordinador de enfermería de una forma que maneje sus emociones, sea creativo y responsable con sus actividades no es tarea fácil. Asimismo, en el Hospital General “Egor Nucete” no escapa de estas necesidades; por ello, puede construir una gerencia

holística a nivel del profesional de enfermería con el manejo de la estrategia de engagement con el fin dar a los usuarios la atención adecuada, debido a que en el Servicio de Emergencia de adultos es un área que cuenta con un potencial humano conformado por profesionales de enfermería, técnicos de enfermería, médicos, porteros, camilleros, entre otros que brindan atención a los usuarios en el área las 24 horas del día.

En consideración a lo antes expuesto y siendo un hospital de referencia, donde acude la población Cojedeña, tanto del área urbana como rural, con distintas realidades y condiciones socio demográficas con una sola finalidad de recuperar la salud, es aquí donde surge la necesidad que el enfermero pueda desempeñarse de forma innovadora, activando estrategias de afrontamiento para superar los retos en el servicio de emergencia; aunado a esto, emergen las debilidades tales como: ausentismo laboral, fallas en el trabajo en equipo, estrés laboral, poca comunicación asertiva por la gran cantidad de pacientes para la aplicación de los tratamientos debido a la falta de personal en el área y reposos continuos por enfermedades del estrés laboral.

1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación

1.2.1 Contextualización epistemológica

Los componentes bioéticos que deben estar inmerso la satisfacción laboral del profesional de enfermería bajo la coordinación de la gerencia pública en el Hospital General “Egor Nucete” de San Carlos, con el fin de gestionar los conocimientos sobre las estrategias de engagement, en especial por parte de la investigadora como coordinadora diurna del servicio de emergencia del personal de enfermería para afrontar estos desafíos y poder ser transformados. En este contexto, lo primordial es el mejoramiento del desempeño del talento humano de salud desde una visión gerencial pública que tenga inmerso el humanismo, la inteligencia emocional, trabajo en equipo acompañados de creatividad para hacer un llamado a la reflexión mediante el engagement; de allí pues, contribuir a la diferencia necesaria para afrontar los desafíos futuros. Por consiguiente, se cita Pinto (2023), quien expone en clase sobre la construcción de artículos científicos desde la idoneidad gerencial, lo siguiente:

La nueva gerencia pública de salud y las transformaciones sociales influyen en los escenarios laborales, partiendo de la premisa de que, en la medida que conocemos formalmente el funcionamiento o procedimiento como realizar una tarea, labor o actividad mayor será la eficiencia, eficacia y efectividad de acuerdo al escenario laboral de la institución de salud en el cual nos desarrollamos, estando conscientes de la importancia del trabajo en equipo. (Pinto, 2023: s/p)

En otras palabras, afirma que esta gerencia pública de salud debe enaltecer la praxis del desempeño laboral de la institución de salud, si construye el escenario de estilo gerencial innovador que pueda integrar que “el todo es mayor que la suma de las partes” aunado a ello, se debe desarrollar una mentalidad de apertura al cambio, la diversidad y lo desconocido. Asimismo, evolucionar la capacidad de gestionar el conocimiento, también desarrollar la estrategia individual para el crecimiento personal.

1.2.2 Bioética de la investigación

Las organizaciones pueden estar enfocadas tanto a la producción de bienes o servicios (artículos de consumo, máquinas y equipos, servicios, entre otros.) como a la prestación de servicios (actividades especializadas como manejo de dinero, medicina, divulgación del conocimiento, planeación y control, entre otros.). Así, existen instituciones de salud pública que tienen una influencia importante en su capital humano y esta vienen ser la esencia principal de la ética que debe proyectar sus funcionarios sanitarios.

Debido a que un centro hospitalario de salud tiene éxito a medida que crece a la par de los servicios que ofrece a los usuarios, mediante el aumento del número de personas y de recursos que posee o atiende. Entones, para que ese volumen de profesionales de la salud pueda ser administrado, se produce, a su vez, un aumento en el número de niveles jerárquicos y estos requieren estar actualizados para poder extraer la competencias al profesional y hacer la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes que este talento humano que se desempeña con satisfacción laboral, además este trabajador pone en juego en diversas situaciones reales en el servicio de emergencia su trabajo para poder resolver la brecha y obtener la meta.

En consecuencia, señala Morín (1988), que: “se podrán tomar decisiones oportunas acordes a las dinámicas exigidas actualmente con el fin de cumplir de esta forma con la eficiencia y eficacia de un servicio de calidad” (p.56), pero con un sentido humano hacia todas las personas que hacen vida en servicio de emergencia del Hospital General objeto de estudio. Todo esto, con el apoyo del personal de enfermería. Pues, estas aristas son relevantes para comprender el efecto relevante de la bioética institucional que se debe analizar para servir a un paciente y entender a sus familiares, y al entorno que los rodea.

La bioética de la investigación se debe considerar como arista necesaria en la gerencia pública que sea responsable de un servicio de emergencia de adultos por su realidad palpable de atención a los usuarios en el centro hospitalario. Finalmente, la coordinación del profesional de enfermería debe tener táctica, constante aprendizaje y creatividad basada en la realidad y posibles soluciones que se puede aplicar involucrando al talento humano sanitario de este servicio de urgencias. Por ende, se presentan las siguientes interrogantes:

¿Para qué diagnosticar la situación actual de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes?

¿Cómo determinar las debilidades de gestión del conocimiento de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes?

¿Cuáles estrategias de engagement serán las ideales enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes?

1.3 Objetivos de las Investigación

1.3.1 Objetivo General

Crear estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.
- Determinar las debilidades encontradas de gestión del conocimiento de engaged enfocadas hacia la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.
- Desarrollar estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

1.4 Justificación y línea de la Investigación

1.4.1 Justificación de la investigación

Este estudio tiene una proyección importante en el ámbito social para gestionar los conocimientos hacia el talento humano de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes de engagement hacia la satisfacción laboral. Igualmente, la autora con responsabilidades como coordinadora del personal sanitario objeto de estudio pretende alcanzar los conocimientos teóricos, adquiridos durante la maestría en Gerencia Pública. Todo ello, para motivar a estos profesionales sanitarios hacia la innovación y creatividad que otorga las estrategias de engaged a las personas que lo practican.

En el aspecto académico el estudio está orientado a resolver un problema sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería de un Hospital General el que tienen más nivel asistencial en estado Cojedes con la base a dar soluciones para presentar estrategias innovadoras para que estos trabajadores impulse su quehacer diario al servicio de pacientes y usuarios externos que acuden a esta institución de salud. Aunado a esto, este trabajo de grado es un antecedente que aporta beneficios a otros investigadores que deseen profundizar sus conocimientos sobre la gerencia pública en salud, la satisfacción laboral y las estrategias de engagement como teoría emergente a nivel investigativo.

1.4.2 Línea de la Investigación

Esta investigación está enmarcada en el área y línea de investigación de la maestría de Gerencia Pública de la UNELLEZ, en el área Ciencias Económicas y Sociales en función al desarrollo de la línea: Gestión del Conocimiento y Talento Humano. Todo esto con la finalidad capacitar a los profesionales de enfermería con estrategias de engagement hacia la satisfacción laboral en una institución tan relevante como la emergencia de adulto del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes

1.5 Reseña histórica del Hospital General “Dr. Egor Nucete”

En este contexto, no existe fecha exacta del inicio del Hospital de San Carlos, pero se supone que, en aquellos años duros de la independencia, este debió operar algunas veces como Hospital de sangre o como el Hospital de la Cruz Roja de San Carlos, el cual tenía una capacidad de 10 camas destinadas al servicio de maternidad y atención quirúrgica, además disponía este establecimiento con Bs. 1200 mensual. Años más tarde se llamó “Padre Alegre”, tenía capacidad para 18 camas y era atendido por un solo médico el Dr. Julio Maldonado, contando además con personal técnico, 2 enfermeras y 6 empleados; recibiendo una asignación por parte del ejecutivo por Bs. 1500 y Bs. 1000 aportados por el Ministerio de Sanidad.

Luego, se denominó Hospital “Los Llanos” creando así una nueva estructura que se amplió y se organizó para concentrar los principales servicios médicos del Estado. Fue

entonces en el año de 1941 cuando se decretó la instalación de este Hospital, situado en la Ciudad de San Carlos y puesto en servicio por el Ministerio de Sanidad en el año de 1947 con una capacidad para 60 camas.

Para el año 1972 el Ejecutivo Nacional ante esta situación deficitaria en materia asistencial que padecía el Estado Cojedes y ante el hecho evidente de la incapacidad del Hospital “Los Llanos”, para cubrir las necesidades más perentorias, decidió construir un Hospital General con vicios de Hospital Regional para la Ciudad de San Carlos, siendo Gobernador del Estado para ese entonces el Sr. Tomás Mercado; pero ante la insuficiencia y el estado de deterioro que presentaba el Hospital “Los Llanos”, fue necesario hacer el trabajo forzoso, administrativo y asistencial de esa antigua sede del Hospital en construcción. Este nosocomio fue terminado en el año de 1973 y tenía capacidad para 100 camas contando los más modernos servicios de investigación y diagnóstico, siendo además un Centro de Formación Docente.

En este sentido, el Dr. Egor Nucete fue el Fundador de la Emergencia Pediátrica y Servicio de Hemodiálisis de este Hospital General que lleva su nombre, además se clasificó como Hospital tipo II, con 100 camas presupuestadas, de acuerdo al Decreto N° 1.798, puesto en vigencia en el año de 1983. Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento del Desarrollo Social a la Salud de la Población Cojedeña y su área de influencia, para lo cual ejecuta políticas formuladas por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS), orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso universal y gratuito a los servicios de asistencia, así como la participación activa de los ciudadanos en la promoción y defensa del Derecho Social a la Salud.

Sin embargo, el 13 de Diciembre de 1997, el gobernador del Estado Cojedes para esa fecha Alberto Galíndez, realizó el decreto N° 472, que cita lo siguiente: “quien en uso de sus atribuciones legales decreta: artículo primero: desígnese con el nombre de “DR EGOR NUCETE HUBNER” al Hospital General de San Carlos, para que su nombre se perpetúe en el espacio y en el tiempo y sea conocido por las nuevas generaciones en

su verdadera dimensión” (tomado textualmente del decreto N° 472 de la gobernación del Estado Cojedes, de fecha 13 de diciembre de 1997).

Misión: Garantizar el cumplimiento del desarrollo social a la salud de la población Cojedeña y su área de influencia para lo cual ejecuta políticas formuladas por el orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso universal y gratuito a los servicios de asistencia, así como la participación activa de los ciudadanos en la promoción y defensa del derecho social a la salud.

Visión: Mejorar la calidad de vida de la población Cojedeña llevando los indicadores de salud y desarrollo social a los niveles del promedio nacional, mediante la presentación de servicios de salud de alta calidad y amplia cobertura, con un alto nivel de desempeño y con apoyo a la participación ciudadana.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

“El conocimiento es el mejor remedio para la enfermedad”

Platón

El marco referencial lo define Arias (2012), como: “El resultado de la verificación documental–bibliográfica, que engloba una infinidad de definiciones, ideas, la intervención del autor, y conceptos, que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). Por consiguiente, se refiere a los documentos de teóricos que apoyan esta investigación, a saber:

2.1 Estado del Arte

En este apartado se selecciona toda la información existente sobre éste, aunado a ello, Balestrini (2015) lo define como: “el estado de la cuestión para conocer la situación actual de las debilidades, lo que se conoce y lo que no, lo que está escrito y lo no escrito, lo evidente y lo tácito” (p. 212). En consecuencia, la investigadora procede a indagar aspectos estrechamente relacionados con la teoría del engaged, desempeño laboral, satisfacción laboral, trabajo en equipo, comunicación asertiva, inteligencia emocional, adaptación al cambio, toma de decisiones, talento humano, liderazgo, entre otros.

En la tabla siguiente se describen tres (03) autores que han elaborado distintos modelos de gestión del conocimiento, enfocándolo a nivel institucional, organizacional, de recursos y de servicios como se evidencia en la categorización muestra sus inclinaciones, identificando estos modelos de gestión del saber y su relevancia. Por esta razón, su importancia en la toma de decisiones a nivel de gerencia pública en una institución de salud pública como es el hospital general para poder integrar el personal de forma adecuada en base a las misión y visión de Hospital objeto de estudio, no solo para cumplirla, sino para que la conozcan los trabajadores y reestructúrala cuando haya la necesidad por la transformaciones del entorno hacia la coordinación más humanista hacia la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Tabla 1. Gestión del Conocimiento y enfoque

AUTORES	DEFINICIÓN	ENFOQUE
Nonaka y Takeuchi (1995)	Competencia que tiene una institución de generar y difundir nuevos conocimientos a todo nivel e integrarlos en bienes, servicios y técnicas.	Institucional servicios
Daft (2010)	Constante empeño en descubrir e instaurar los saberes de la organización, afianzando e intercambiando los conocimientos, logrando que esas prácticas y experiencias sean la base de las actividades.	Organizacional
Geisler y Wickramasinghe (2015)	Abordaje multidisciplinario enfocado en una visión integral y metódica de los recursos de información de una organización, su caracterización, conquista, recopilación, formación, registro ordenado de datos, aprovisionamiento, composición, desempeño y comercialización.	Organizacionales recursos

Fuente: Elaboración propia con base a los autores citados. (2025).

2.1.1 Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

Esta teoría es una “extensión del modelo de Demandas y Recursos Laborales” (Bakker y Demerouti, 2013). La teoría DRL asume que cada tipo de organización o puesto de trabajo incluirá diversos tipos de demandas y recursos para lograr un desempeño positivo, lo cual dota a este modelo de flexibilidad en cuanto a lo que es necesario para propiciar el engagement. Así, las demandas están representadas por las particularidades del puesto de trabajo y de la organización, que exigen esfuerzos físicos o psicológicos de las personas y, por otro lado, están los recursos necesarios para afrontar dichas demandas.

La teoría DRL explica un alto porcentaje de engagement laboral en el contexto del Covid-19 (Bartsch, Dürr, Forster, y Koob, 2021). La revisión sistemática de bibliografía surgió en el campo de la medicina para indagar metódicamente sobre temas de prevención y curación, creando la denominada Medicina Basada en la Evidencia (Villanueva y Lezana, 2017). Debido a su importancia ha trascendido a otras disciplinas científicas, especialmente en el contexto de las ciencias sociales, abarcando las ciencias administrativas (Palmatier, Houston y Hulland; 2018; Sayder, 2019), para justificar y encuadrar estudios denominados artículos de revisión de literatura (en inglés literature

review), los cuales son cada vez más relevantes, con aportaciones metodologías de diversos autores, publicadas en revistas o libros de gran prestigio mundial (Onwuegbuzie y Frels, 2016; Marler y Boudreau, 2017).

De manera que este tipo de artículos se centra en analizar críticamente información publicada previamente y con propósitos bien definidos (Palmatier et al.:ob.cit.; Sayder, ob.cit.), a los fines de aportar un documento que informa del estado de la cuestión (o estado del arte) y, también, promueve la discusión en el ámbito académico (Guirao-Goris, 2015) para establecer las fortalezas y debilidades de la investigación en un tópico en particular, así como orientar futuras investigaciones, entre otros importantes fines (Snyder, ob.cit.).

En resumen, tales recursos son vitales para la consecución de objetivos, la reducción de las demandas laborales, así como sus repercusiones fisiológicas y psicológicas y, finalmente, promueven los aprendizajes, el desarrollo y crecimiento personal. Los recursos se relacionan con el engagement mediante el potencial motivador que posibilita el aumento del engagement laboral. Asimismo, gestionará conocimientos sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería mediante estrategias innovadoras de engagemed para optimizar su desempeño como trabajadores de servicio de emergencias del Hospital objeto de estudio.

2.1.2 Teoría de la Psicología Positiva en el Trabajo

Esta teoría en sus orígenes tuvo como objeto central de estudio el proceso de enfermedad, con base en el análisis del origen y desarrollo de la sintomatología y, también, se focalizó en la búsqueda de formas de restaurar el organismo. Al focalizarse en la patología se destacaban los aspectos negativos del comportamiento humano, excluyendo de esta manera los rasgos positivos como la creatividad, esperanza, la motivación, la creatividad y la responsabilidad, entre muchos otros. (Castillo-Alarcón, y Pirela-Morillo, 2021). Al tener este referente, la psicología en el trabajo y de las organizaciones mantuvo la tendencia inercial; por tanto, se dedicó al estudio de los aspectos negativos tanto a nivel individual como organizacional, tales como el burnout,

el conflicto organizacional, satisfacción laboral, problemas psicosociales, entre muchos otros, bajo el influjo del paradigma médico (Pérez-Chuecos, 2017).

Si bien esta orientación de la psicología es muy útil, por ello, se ha mantenido en la actualidad, en un proceso evolutivo y alternativo, no exento de fuertes controversias, surgió la Psicología Positiva en el Trabajo. Esta perspectiva es sumamente importante, pues el bienestar de los trabajadores está relacionado con una mayor satisfacción psicológica y, también con un incremento de la salud física (Vázquez, Hervás, Rahona y Gómez, 2009), y experimentarlo en sitios donde transcurre una parte importante de la vida de las personas, vendría a representar una ventaja competitiva (Blasco y Meneghel, 2019).

El bienestar es valioso; por ende, sus efectos beneficiosos, razón por la cual es relevante estudiar este tema a fin de implementar programas o estrategias para mejorarlo en el ámbito empresarial (Veloso, 2019). Estos aspectos son necesarios vincularlos desde la aplicación de psicología positivista al profesional de enfermería del servicio de emergencia, debido al estrés diario que conlleva realizar un desempeño laboral con tantos aspectos negativos tales como: diagnósticos, faltas de medicinas e insumos, carencias afectivas, económicas y personas negativas por su condición de salud

2.1.3 Teoría de la Gerencia

Cabe resaltar, que Chiavenato, (2018), define esta teoría como la que “Estudia la gerencia de las organizaciones. En función de los aspectos exclusivos de cada organización, el gerente define estrategias, diagnostica situaciones, mide los recursos, planea su integración, soluciona problemas y genera innovaciones y competitividad” (p.345). Por consiguiente, el gerente que tiene éxito en una organización, puede no tenerlo en otra; de allí pues, debe aprender a ser jefe y líder, es por ello, que el servicio de emergencia en el hospital en la atención de usuarios externos necesita que asuman un rol gerencial más activo para impulsar el desempeño laboral del enfermero hacia su satisfacción laboral para que el servicio posea más calidad hacia los pacientes y usuarios.

Por lo tanto, las organizaciones hospitalarias como centro que prestan servicios de salud pública no sólo evalúan sus conocimientos técnicos de gerencia y administración; sino principalmente también su modo de actuar, sus actitudes, conocimientos, habilidades, competencias, personalidad y filosofía de trabajo es muy necesario sea acorde a las necesidades de los pacientes, pero el talento humano requiere gestionar conocimientos de engagement para desenvolverse según la acción que implica trabajar en este servicio.

2.2 Elementos bioéticos de la investigación

En relación a la Bioética se presenta la definición de Reich (1995), quien afirma que es: “El estudio sistemático de las dimensiones morales – incluyendo la visión moral, las decisiones, las conductas y las políticas– de las ciencias de la vida y del cuidado de la salud, usando una variedad de metodologías éticas en un contexto interdisciplinario” (p. 123). En otras palabras, la bioética viene hacer una conducta atribuida a las ciencias de la vida y de la salud. No obstante, con el pasar del tiempo, se han desarrollado distintas definiciones en el aspecto gerencial, debido a que la ética empresarial o institucional hoy día es relevante, pues está enmarcada con los valores morales, institucionales y organizacionales desde el juramento que se hace al graduarse hasta el compromiso moral de cumplir un desempeño laboral acorde a nuestros valores y profesionalismo, aunado a esto en una institución de salud pública como el hospital.

Esto significa un paso gigante que se debe reconocer como parte de los valores y principios bioéticos a nivel institucional Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes. Estos aspectos deben estar inmersos profundamente en las dimensiones morales, de toma de decisiones, conductas, trabajo en equipo, comunicación asertiva, además de las políticas públicas emanadas por el Estado en el centro de salud como parte importante para la atención adecuada por los profesionales de enfermería en el servicio de urgencias, es decir el rol gerencial es la vida de este servicio para trabajar en equipo y establecer la programación de atención mediante las toma de decisiones adecuadas.

2.3 Antecedentes de investigación previas

Primeramente, se cita a Pedemonte (2022), quien realizó una tesis doctoral titulada: “Estrategia para disminuir la saturación del servicio de emergencias de un hospital público: estrategia de mejora año: 2021”, para optar al título de Doctora en Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste - Argentina. Su propósito esencial fue generar estrategias para disminuir la saturación del servicio de emergencias del Hospital Público “Juan Pablo II” ubicado en la ciudad de Corrientes en Argentina.

La metodología utilizada fue mixta, la cual combinó la perspectiva “cuantitativa y cualitativa”, basada en un diseño cuasi experimental, longitudinal, y descriptivo lo que permite la evolución de las variables en grupos de sujetos y momentos temporales. Los resultados contribuyen con la mejora de atención de los pacientes y responden a las necesidades de salud que presenta la población, logrando una mayor y mejor operatividad con una estrategia de mejora en el lapso 2021 – 2022 en el servicio de atención de la demanda espontánea y el servicio de urgencias médicas.

Asimismo, se cita a Castañeda, A. y Gutiérrez, J. (2022) quienes publicaron un artículo científico titulado: “Engagement laboral. Tendencias actuales y aspectos relevantes para la investigación”, presentado en la Revista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Su esencia fue demostrar que los gerentes intentan crear entornos adecuados para que los empleados experimenten bienestar físico y psicológico en el trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales en entornos cada vez más competitivos.

Este artículo tiene como objetivo una revisión del tópico engagement laboral, a fin de conocer la importancia que le atribuyen los investigadores, para lo cual se indagó en la base de datos bibliográfica Scopus. Los resultados demuestran que la producción científica sobre el engagement laboral, liderada por dos universidades de Países Bajos, está en pleno auge en diversos campos de estudio al crecer exponencialmente a una tasa anual de 28,39%, que la duplica cada 2,44 años, lo cual demuestra su gran utilidad para académicos, consultores y sector organizacional. Asimismo, se considera una variable clave en la recuperación de sectores empresariales, especialmente aquellos que

han sufrido fuertes pérdidas por factores externos como el Covid-19, debido a su gran influencia o interacción con otras importantes variables de resultados organizacionales

De igual forma, se refiere a Mina (2023) quien desarrolló un trabajo titulado: “nivel de triaje como factor de calidad percibida en pacientes atendidos del servicio de emergencia en el Centro de Salud tipo C “Las Palmas”, presentado previo al grado académico de Magíster en Salud Pública, mención: Atención Integral en Urgencias y Emergencias, de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Su objetivo general fue analizar el nivel de calidad percibida de los usuarios del servicio de emergencia enfocado en el triaje del Centro de Salud Tipo C las Palmas de la Ciudad de Esmeraldas.

El procedimiento metodológico utilizado fue enmarcado en una investigación de tipo descriptiva, transversal y observacional por lo cual se realizó un informe detallado y con la debida confianza para que puedan ser partícipes de la misma. Se realizó de manera transversal y anónima. La técnica de recolección de datos fue la entrevista que demostró por medio de estadísticas que se enfocaron en la recopilación de los datos para posteriormente analizarlos e interpretarlos. La población estuvo conformada por todos los usuarios que ingresan al área de emergencia del Centro de Salud Tipo C las Palmas que consto de 200 usuarios dentro de las 24 horas que acuden al área de emergencia como día regular.

Seguidamente, se refiere a Poma (2023) quien realizó su tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia sobre la atención de enfermería del Instituto Nacional de Salud”, presentado para optar el grado de Maestra en Gestión del Cuidado en Enfermería, de la Universidad Peruana “Cayetano Heredia”. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud año 2023.

Con una metodología basada en un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 162 pacientes. La muestra estuvo constituida por 60 pacientes de acuerdo con la fórmula del tamaño muestral y la técnica de muestreo empleada fue aleatoria simple. El instrumento utilizado fue el cuestionario,

la técnica utilizada fue la entrevista realizada a los pacientes que estuvieron internados en las salas de observación de la Unidad de emergencia.

Se concluye que los pacientes hospitalizados en las Salas de Observación de la Unidad de Emergencia presentaron un nivel de satisfacción media con relación al cuidado de enfermería recibido, manifestando así su conformidad respecto a toda actividad que la enfermera realiza en forma organizada y rápida, ofreciendo de esta manera un servicio de salud con eficacia y eficiencia media por la gran cantidad de pacientes que acuden.

De igual forma, se refiere a Gallegos. (2023) en su trabajo de grado titulado: "Engagement y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital nivel III-I. de LIMA 2023" presentado para optar el grado de Maestra en Gestión del Cuidado en Enfermería, de la Universidad Peruana "Cayetano Heredia".

Esta investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y de tipo no experimental, con un diseño descriptivo propositivo. La población fue conformada por 75 enfermeras de las diferentes áreas quirúrgicas en un hospital nivel III-I de Lima. Se hizo uso de la recolección de datos mediante el cuestionario como instrumento, siendo validado por juicio de expertos, los que fueron procesados aplicando un análisis descriptivo. Terminada la investigación identificamos que en el personal de enfermería de la institución donde se aplicó el estudio, según coeficiente correlación de Rho de Spearman 0,732, es positivamente media entre las variables engagement y desempeño laboral.

Por último, se señala a Ramos (2024) quien construyó su tesis titulada: "Engagement y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de la ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera de Valencia Estado Carabobo" para optar al título de Maestría en Salud Pública de la Universidad de las Ciencias de la Salud "Hugo Chávez Frías" en Valencia Estado Carabobo, Venezuela. Su objetivo fue evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de la ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera de Valencia Estado Carabobo.

La metodología bajo el paradigma cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. La población y muestra fue de 88 enfermeros, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, con criterios de inclusión y exclusión. Se usó la técnica de encuesta aplicando instrumentos validados, el cuestionario UWES-17 para el engagement y el cuestionario de satisfacción laboral según modelo de Herzberg de Oblitas, los que se recolectaron en forma presencial y voluntaria.

El procesamiento y análisis de datos se realizó en el programa Microsoft Excel y luego se trasladó al programa SPSS V. 27, aplicando la estadística descriptiva simple y prueba estadística inferencial no paramétrica. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes fueron mujeres, entre 36 y 60 años de edad, casadas o convivientes, técnicos de enfermería, nombradas, con 11 a 30 años de servicio; El nivel de engagement es alto (71.6%) con altos niveles de vigor, dedicación y absorción. El nivel de satisfacción laboral es moderado (62.5%) con alta satisfacción intrínseca y moderada satisfacción extrínseca.

Existe relación entre niveles altos de engagement con niveles moderados de satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.409$). Las dimensiones del engagement se relacionan positivamente con la satisfacción laboral. Concluyendo que sí existe una relación estadísticamente significativa directa de intensidad media entre el engagement y la satisfacción laboral.

Estos antecedentes mencionados a nivel de doctorado y maestría sirven de guía relevante a la autora para desarrollar las estrategias de engagement para el profesional de enfermería del Hospital General “Dr. Egor Nucete”, del Municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes que trabaja en el servicio de emergencia. Asimismo, importa resaltar, que la relación de este trabajo de grado con los antecedentes citados es estrecha, debido a que evidencian la importancia de gestionar el engagement con la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Motivado a la gran cantidad de actividades que realizan para salvar vidas con nivel de estrés en un momento dado.

2.4 Antecedentes Legales

En este contexto Arias (2012) expone que las bases legales “representan el basamento legal que sustenta la investigación, mediante una jerarquía jurídica” (p. 107). Lo que indica que en este apartado la autora cita el marco legal que se relaciona con esta investigación, a saber:

2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela su artículo 83, refiere lo siguiente:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. (CRBV, 1999: 35)

Por consiguiente, todos los venezolanos tienen derecho a recibir atención a la salud y por lo tanto ser beneficiarios del Sistema Público Nacional de Salud (SPNS). No obstante, no todos los venezolanos pueden ejercer este derecho por igual, debido a la fragmentación del sistema de salud que ha dado lugar a tres grupos principales de beneficiarios

Desde esta revolución en salud desde 2003 con el programa Misión Barrio adentro funcionó de manera exitosa debido a los ingresos petroleros, luego a través del tiempo con una hiperinflación en nuestro país y posterior a una pandemia COVID – 19 la salud se ha visto deteriorada a nivel mundial, pero en Venezuela se ha experimentado una profunda crisis que se evidencia en los problemas de accesibilidad, cobertura, calidad y legitimidad que enfrentan las instituciones que prestan los servicios médico-asistenciales en todo el territorio nacional.

Lo que trajo como consecuencia fuga de talentos de salud, fallas en los roles gerenciales, praxis inadecuadas en las gestiones de salud, ejecución de políticas públicas no acordes con la realidad. Es necesario para consolidar la transformación de salud en la actualidad recursos financieros y humanos acordes a las necesidades del

país. Por ende, debilidades actuales que están en proceso de mejorías, de allí nace en la autora crear estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

2.2.2 Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras de la República Bolivariana de Venezuela (2012)

Asimismo, se refiere la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo N° 2, determina que:

El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad. (LOTTRBV, 2012:1)

Lo antes citado establece la obligatoriedad en el servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes, el cumplimiento de los lineamientos del Estado Venezolano de enaltecer y proteger el trabajo, tomando en cuenta las la satisfacción laboral del personal de enfermería como formación para el mejoramiento su desempeño laboral.

2.2.3 Ley Orgánica de Salud (2015)

Por último, se presenta el Artículo 3° de la Ley Orgánica de Salud que explica que los servicios de salud deben garantizar la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionan de conformidad con los siguientes principios:

- **Principio de Universalidad:** Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- **Principio de Participación:** Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.

- **Principio de Complementariedad:** Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos.
- **Principio de Coordinación:** Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos.

Lo que indica que en la gerencia de la emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes deben establecer estrategias para garantizar la satisfacción laboral del profesional de enfermería para que pueda desempeñarse adecuadamente en su turno, y pueda ofrecer un servicio excelente a los pacientes.

2.5 Bases Teóricas Referenciales

2.5.1 Engagement

El engagement o vinculación psicológica expone Khan (1990) que es “un estado mental positivo y activo relacionado con el trabajo” (p. 15), este se caracteriza por la dedicación, la energía y la absorción. Otros autores han definido el engagement así:

Para, Salanova y González (2020) es “un estado afectivo – cognitivo persistente” (p. 65). Según, Rodríguez y Muñoz (2013) acotan es “una energía concentrada que se dirige a las metas de la organización” (p.10) y Bakker (2013) lo define como: “un estado activo y positivo relacionado con el trabajo” (p.45). Lo relevante es que puede aplicarse en diferentes ámbitos, como el laboral, el académico y el de los servicios. El engagement se creó para expresar el compromiso de las personas con su trabajo, los trabajadores engaged son: las personas conectadas con sus roles de manera física, cognitiva y emocional. (Bakker, ob. cit.). También, es esencial en el aspecto académico se trata de: un estado motivacional persistente que experimentan los estudiantes en relación a su actividad académica. Salanova (ob. cit.)

2.5.2 Engagement laboral en enfermería

Según, Salanova (2020) el engagement laboral en enfermería es “la conexión emocional que sienten las enfermeras con su organización” (p.89). Motivado a que este compromiso puede influir en su desempeño, la calidad de los cuidados que brinda y su satisfacción laboral. Aunque este autor señala que puede verse afectado por diversos factores tales como: la vocación, la autonomía, la confianza, el apoyo social, la edad, el entorno laboral, el tipo horario y la reflexión crítica. También, es una métrica esencial para cualquier estrategia de sanitaria debido a que puede ser un indicador de salud y de impacto en la satisfacción laboral. Es importante resaltar, que existen tres tipos de engagement: emocional, el cognitivo y el conductual

2.5.3 Satisfacción del Usuario

La OMS (2020) define la satisfacción del usuario como: “la percepción que tiene el usuario de que sus expectativas han sido superadas en el grado del cumplimiento de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios” (p. 9). Lo que indica que en la atención del servicio de emergencia es necesario evaluar la atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital.

2.5.4 Paciente

Expone, Poma (2021) que el paciente es “la persona que obtiene servicios de salud ya sea de un médico u otro profesional, lo cual puede conllevar a recibir algún tratamiento o una intervención” (p.11). Es decir, son las personas en situación de emergencia y urgencia que requieren de atención inmediata en el área de urgencias del hospital objeto de estudio.

4.5.5 Servicio de Emergencia de Adultos

Desde el punto de vista de la salud para los usuarios externos, la terminología de servicio de emergencia o de urgencias según, la Organización Mundial de la Salud (OMS, ob. cit.) es “proveer una asistencia adecuada, en un momento crítico, en donde este juego la vida de la persona, para evitar la muerte o secuelas” (p. 4). Lo enfocan en cada uno de los eslabones de esta cadena asistencial. Por consiguiente, en caso de urgencia “es la ayuda que sea solicitada tanto por los familiares o un tercero, mientras

que las emergencias si las requieren dependiendo de la complejidad y situación del paciente” lo refiere Poma (2021). De hecho, se conceptualiza la relevancia que tiene este estudio por la responsabilidad del profesional de enfermería posee en esta área.

2.5.6 Calidad de Atención

En la actualidad existe un gran número de definiciones que apuntan a la calidad, sin embargo, su origen es latino y se define como: “atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios” señala, Poma (ob. cit.); la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC) por sus siglas en inglés, la define como: “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. Cualquier institución pública prestadora de servicios debe considerar el tema de la calidad en cuanto a propósitos y requisitos indispensables para la satisfacción de las necesidades de las personas que reciben ese servicio.

En materia de salud, la calidad implica ofrecer una respuesta a los problemas de salud con efectividad, ello se logra a través de “normas, diagnósticos necesarios, procedimientos y protocolos”, así como también verificar el óptimo estado de los instrumentos a utilizar. Desde la óptica para lograr un buen control de calidad se requiere la “participación de todos”, incluyendo empleados y jefes; evaluar la calidad.

Al respecto, el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS, 2020) define la calidad de atención como: “el conjunto de acciones que brindan las entidades prestadoras de salud, durante la atención al usuario, con un enfoque técnico y humano para obtener un grado de eficiencia y eficacia para lograr la satisfacción del usuario” (p.3) Esto indica que se debe accionar hacia el enfoque técnico basado en eficiencia y eficacia en el servicio de emergencia del hospital objeto de estudio.

2.5.7 Satisfacción laboral

Alles, (2015), define la satisfacción laboral como: “la actitud y el sentimiento de agrado que un empleado tiene hacia su trabajo” (p. 66) En el servicio de emergencia del Hospital general “Dr. Egor Nucete” el profesional de enfermería le apasiona su labor diría y desarrolla las actividades con sentimiento de agrado hacia la gran cantidad de

pacientes. A continuación, se citan algunos conceptos según diferentes autores de satisfacción laboral, a saber:

Durham (1996) acota que: “comprende las actitudes como reacciones afectivas “sentimientos” de los empleados hacia el trabajo y el ambiente laboral “(p.72)

Chiavenato (2018) señala que: “es la actitud general del individuo hacia su trabajo” (p.48)

Robbins (1996), la designa como: “un estado emocional positivo que resulta de la evaluación de las experiencias laborales” (p. 89)

Herzberg (1989) refiere que; “es la actitud que afecta directamente el desempeño del trabajador y la atención que brinda a los usuarios” (p.56)

En este caso desde la esta revisión que antecede se determina que la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de Hospital objeto de estudios es la respuesta emocional placentera que deben poseer estos profesionales de la salud para realizar su trabajo de atención, administración y seguimientos de los tratamientos en los pacientes de esta área. De allí nace este estudio en la autora para motivar la satisfacción laboral en estos profesionales del servicio de emergencia de adultos sobre la satisfacción laboral y su estrecha relación con el engagemed.

2.5.8 Eficiencia

El intento de racionalizar y hacer eficiente el trabajo ha estado presente a lo largo de la historia de la teoría de las organizaciones, especialmente en el mundo de las empresas privadas. De allí pues, el término eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. La Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2025) refiere que es la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (s/p). Del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados. En el hospital general

“Egor Nucete” en el servicio de emergencia de adultos se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados humanos, insumos y equipos para ofrecer un servicio de salud pública a las personas que acuden a este nosocomio.

2.5.9 Eficacia

En el ámbito del estudio de la institución de salud objeto de estudio, se conoce al término de eficacia como el nivel o ratio de cumplimiento de los objetivos económicos definidos por la coordinación del servicio de emergencia de adultos. Habitualmente los mismos son recogidos en un plan de estratégico o de acción. Por esta razón, este concepto no tiene en cuenta los medios empleados para alcanzar los resultados estimados, independientemente de los recursos utilizados, únicamente se valora su consecución, debido a que, en esa línea, se centra en el concepto de resultados obtenidos. Por consiguiente, Chiavenato (2018) expone que la eficacia es “una medida del logro de resultados. Es habitual que este concepto sea relacionado e incluso confundido con el de eficiencia” (p. 132). Sin embargo, la diferencia entre ambos términos reside precisamente en el no aprovechamiento de las capacidades de los recursos de la mejor manera posible del hospital.

2.5.10 Comunicación Efectiva

Al respecto el especialista Nosnik (2013) en comunicación efectiva afirma que para establecer este tipo de información en la organización se debe considerar lo siguiente:

Al proceso de intercambio de mensajes (verbales y no verbales) que tiene como principal objetivo transmitir emociones, sentimientos, afecto y conexión emocional entre las personas. Debido a que contiene un enfoque emocional que prioriza la expresión de los sentimientos, el lenguaje no verbal que utiliza gestos, mirada, tono de voz. Además de la empatía que implica la escucha activa y requiere de la autenticidad entre lo que se dice y se siente. (Nosnik, 2013:122)

De acuerdo a lo señalado se puede deducir que la comunicación es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes del servicio de emergencia, de adultos especialmente el personal de enfermería del hospital como equipo para planificar y desarrollar sus actividades en un ambiente de trabajo, el servicio a usuarios

externos según sus necesidades de salud y cumplir con las metas de salud pública dirigida a la comunidad de su entorno.

2.5.11 Desempeño Laboral

Para, Chiavenato (ob. cit.), quien expone que el desempeño laboral es “La ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales individuales para el logro de metas establecidas” (p. 134). Lo que demuestra el citado teórico deduce que el desempeño es la conducta, no el resultado de esta; cabe destacar que el desempeño que ejecuta el servidor público de salud en el área de emergencia, es el resultado dado por el alcance a esa conducta individual hacia la meta planificada por su supervisor.

2.5.12. Trabajo en Equipo de salud pública

En este sentido, la OMS (2010), define el trabajo en equipo de salud pública como “la colaboración organizada y coordinada entre diferentes profesionales del ámbito sanitario (médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos, etc.) con el objetivo de brindar atención integral, eficiente y centrada en el paciente”. (p.34). Lo que demuestra que los equipos en su mayoría, no siempre definen la fuerza que conlleva la realización de faenas, generalmente por indiferencias en liderazgos, ideales, formaciones académicas, personalidades, compromiso y pertinencia, entre otras cosas. Es por ello, que los coordinadores del servicio de emergencia deben fomentar carisma, compromiso, responsabilidad, para integrarse con el talento humano de enfermería y poder consolidar las metas del servicio en el hospital “Dr. Egor Nucete” en base a las necesidades de los usuarios externos.

2.5.13 Compromiso personal

En este contexto la motivación y la satisfacción se puede evidenciar que ambas se encuentran estrechamente enlazadas en razón a la relación de dependencia que hay entre estos dos términos. A esto se puede manifestar que la motivación del recurso humano es fundamental y un objetivo necesario del jefe, debido a que permite pronosticar el comportamiento individual y grupal del personal de trabajo, con la

finalidad de guiarlo debidamente hacia la eficiencia en el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Según, Alles (2015), el compromiso personal “en el logro de los objetivos de organización, se debe al clima organizacional, mismo que influye sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional” (p.23). Lo que indica que es lo que perciben o experimentan los profesionales de enfermería de emergencia de adultos y que influye en su conducta del servicio en el trato a los usuarios externos.

2.5.14 Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización. Por ende, indica el especialista administrativo y gerencial Chiavenato (ob. cit.) que la toma de decisiones es “un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción” (p.35). En consecuencia, la capacidad de tomar decisiones, tiene que ver con asumir riesgos, ser creativo y buscar alternativas a problemas o retos aún no existen.

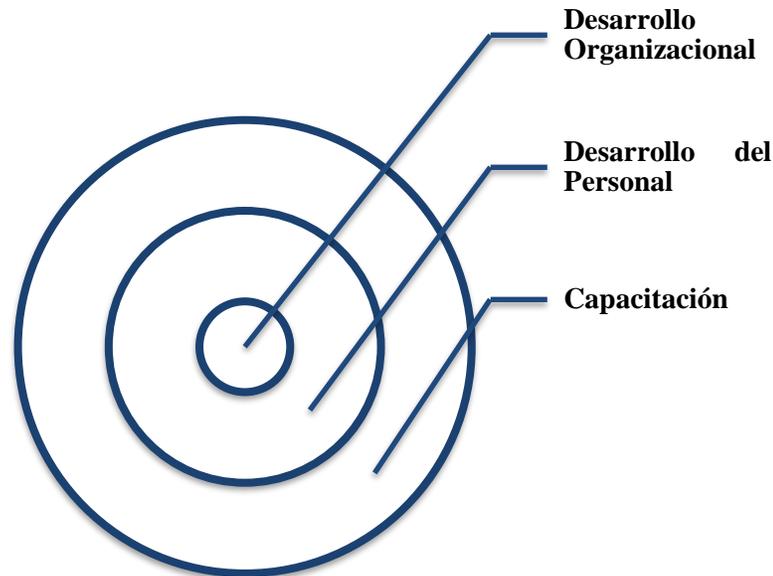
2.5.15 Capacitación

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual el talento humano adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. En un mundo donde la única constante es el cambio, se debe obtener el beneficio del aprendizaje continuo como una oportunidad para mantener la vigencia laboral e innovar en los procesos de trabajo. Según, Alles (ob. cit.) la capacitación es: “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.117). En otras palabras, se debe gestionar los conocimientos sobre las potencialidades de aplicar

engaged para que los enfermeros del servicio de emergencia de adultos puedan obtener satisfacción laboral.

Figura 1

La capacitación y sus etapas



Fuente: Elaboración propia (2025)

2.6 Operacionalización de las variables

En este contexto, la variable afirma Arias (2012), es: “Una características o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es el objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p. 40). En otras palabras, es una característica que se va a medir; es una propiedad, un atributo que puede darse o no en ciertos sujetos en estudio. En relación al tipo de variable exponen Palella y Martins, (2010), que el tipo de estudio o función de la investigación las variables pueden ser:

Independiente, que representa la causa eventual; dependiente o de criterio, que representa el efecto posible; interviniente aquella que representa una tercera variable que actúa entre la independiente y la dependiente y que puede ayudar a una mejor comprensión de dicha relación; o perturbadoras de control u aleatorias. (Palella y Martins, 2010: 67 y 68).

Conforme a su esencia cuantitativa positivista los mencionados exponen que: “Son variables que se expresan numéricamente, pueden ser discretas o continuas” (p. 72). De hecho, se debe resaltar que el indicador según, Balestrini, (2015), lo define como “Una señal que permite identificar las características de las variables. Se da con respecto a un punto de referencia” (p. 55). En consecuencia, se considerarán los once (11) indicadores relacionados con el título y objetivos del trabajo de grado para la construcción del cuestionario.

De igual manera la unidad de medida la conceptualiza Giménez (2020), como “La respuesta que se espera en la medición planteada” (p.88). En la presente indagación la misma es de tipo cualitativa con escalamiento del experto Likert donde el grado a utilizar son las siguientes alternativas: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Por último, la operacionalización de variables expone Tamayo y Tamayo, (2021), que “Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p. 36). Lo que conlleva hacia el análisis en base a las variables, dimensiones e indicadores que se relacionan estrechamente en la elaboración de las afirmaciones en el cuestionario que se aplicará al personal de enfermería hospital general “Dr. Egor Nucete” en el servicio de emergencia de San Carlos, estado Cojedes. Los cuales se detallan en la siguiente tabla 2.

Tabla 2

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Crear estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítems
Independiente: Engagement	Según, el especialista Khan (1990), el engagement es “un estado mental positivo y activo relacionado con el trabajo” (p. 15)	Coordinador de Enfermería	Comunicación efectiva	1
			Escucha activa	2
			Oratoria pública	3
			Trabajo en equipo	4
			Capacidad organizativa	5
			Inteligencia emocional	6
Dependiente: Satisfacción laboral	Herzberg (1989) refiere que la satisfacción laboral “es la actitud que afecta directamente el desempeño del trabajador y la atención que brinda a los usuarios” (p.56)	Profesional de enfermería	Liderazgo	7
			Pensamiento analítico	8
			Toma de decisiones	9
			Compromiso ético	10
			Confianza	11
			Respeto	12
			Pensamiento crítico	13
			Capacidad analítica	14

Fuente: Elaboración propia (2025)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

“La mejor medicina de todas, es enseñarle a la gente a no necesitarla”

Hipócrates

3.1 Descripción del modelo

Cabe destacar que la descripción del modelo se enmarco en el paradigma cuantitativo positivista al respecto Palella y Martins (2010), exponen que la: “investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos” (p. 46). Por consiguiente, el conocimiento en este trabajo estuvo basado en los hechos y su objetividad fue alcanzada por la autora en la medición exhaustiva y la comparación con la realidad.

3.2 Tipo de la investigación

En relación al tipo de investigación fue de campo la cual señalan Palella y Martins (ob.cit.), que: “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables (p.88). Por esta razón, en este trabajo de grado no se manipularon variables, sin embargo, se crearon estrategias de engagemed enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño en esta indagación fue no experimental, el cual refiere la doctora Hurtado de Barrera como es:

Aquel en el cual el investigador, a pesar de querer verificar hipótesis, no tiene la posibilidad de manipular las variables independientes (procesos explicativos), ya sea porque éstas ya ocurrieron, porque están fuera de su alcance o por razones éticas. En este caso, el investigador trata de corroborar las relaciones a

partir de ciertos controles indirectos, o incluyen las variables extrañas en sus mediciones (Hurtado de Barrera, 2021: 752)

Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica, sino que se observan las que existen, debido a que no se realizó ningún tipo de experimento, debido a que las variables independientes ya habrán ocurrido.

3.4 Población y Muestra de la Investigación

La población Palella y Martins (ob. cit.) exponen que son: “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 105). Por ende, la población fue de veinte (20) profesionales de enfermería. En cuanto a la muestra Sabino (2018) la conceptualiza como el: “conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo en su conjunto” (p. 118). Debido a esto, la autora seleccionara la muestra de forma intencional la cual acotan los autores Palella y Martins (ob. cit.), como: “El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis” (p. 114), Por ello, se consideran todos los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de adultos, los cuales a continuación se detallan:

Tabla 3

Distribución de la Población

Profesionales de enfermería	Cantidad
Coordinadoras (turno: diurno y nocturno)	02
Licenciados en enfermería	08
Técnicos en enfermería	10
Total de Profesionales de enfermería	42

Fuente: Registros del Hospital General “Egor Nucete” de San Carlos, Cojedes.

3.5 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Seguidamente, la especialista Hurtado de Barrera (ob. cit.) señala que las técnicas de recolección de datos son las que “comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su

pregunta de investigación” (p. 771). Los cuales son: la observación, la encuesta en sus dos modalidades (oral y escrita), el análisis documental, entre otras. Asimismo, en esta indagación se utilizó como instrumento la encuesta en su modalidad del cuestionario, definido por Palella y Martins (ob. cit.), como es: “un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos” (p. 131).

Por ende, los datos que se obtuvieron mediante afirmaciones dirigidas a los veinte (20) enfermeros del servicio de emergencia de adultos. Es importante resaltar que el cuestionario de recolección de datos se estructuró en catorce (14) ítems basados en el escalamiento de Likert de cinco (05) opciones de respuestas: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. Igualmente, con el fin de proceder la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada. (ver anexos)

3.6 Técnicas de Análisis de los Datos

Es importante resaltar, que la autora Balestrini (2015), define las técnicas de análisis de los datos como: “Un conjunto sistemático de procedimientos para observar y describir numéricamente el fenómeno” (p. 82). Dentro de este orden de ideas, se utilizó para su representación tablas contentivas de los catorce (14) ítems, además se analizó según los porcentajes representativos en las respuestas; de hecho, se explicaron los resultados. Luego, se vinculó con el teórico acorde al deber ser del indicador y cada dimensión.

3.7 Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

En relación a la confiabilidad del cuestionario de este trabajo de investigación se realizó por el lineamiento de especialista Sabino, quien lo define como:

El alfa de Cronbach es el método de cálculo que requiere una sola administración del instrumento de medición. El instrumento es administrado una vez, número de versión del instrumento una, cada participante responde a la única versión y las respuestas a los ítems del instrumento son coherentes (Sabino, 2018: 89).

En efecto, para determinar la confiabilidad Hurtado de Barrera (ob. cit.), define que se debe realizar una prueba piloto, aunado a esto, la conceptualiza como “Una aplicación experimental del cuestionario, lo más cercano a la encuesta real, pero se aplica sólo a un pequeño grupo” (p. 60). En esta investigación se aplicó el cuestionario completo a los 20 profesionales de enfermería del Servicio de emergencia de adultos del hospital objeto de estudio, por ser una población y muestra conocida obteniendo un resultado de 0,91 enmarcado en el rango Muy Alta. (Ver anexos)

Tabla 4

Valoración Total del coeficiente de confiabilidad

Valoración	Magnitud
Por debajo de 0,60	Inaceptable
De 0,60 a 0,65	Indeseable
Entre 0,65 y 0,70	Mínimamente aceptable
De 0,71 a 0,79	Es respetable
De 0,80 a 0,90	Muy Alta

Fuente: Elaboración basada en Hurtado de Barrera (2012)

En este sentido para definir la validez según los especialistas Palella y Martins (ob. cit.) refieren que es: “La ausencia de los sesgos, Representa la relación éntrelo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p. 160). En este trabajo se medió a través del juicio de tres (03) expertos acreditados académicamente y laboralmente a saber: Dr. Daniel Tovar (Doctor en Gerencia Avanzada), MSc. Coromoto Mejías (Maestría en Gerencia de Salud Pública) y Mag. Milagro Cancines Ascanio (Magister en Psicología Clínica). Todo esto con la finalidad de la revisión detallada del cuestionario con la vinculación del título del trabajo, objetivos y operacionalización de las variables; Posteriormente, cada experto emitió por escrito su juicio desde el área que le compete y se procedió a su posterior aplicación a todos los enfermeros del servicio de emergencia de adultos. (Ver anexos)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Lo que de raíz se aprende nunca del todo se olvida”.

Séneca

Para, Kerlinger (2021), este apartado se presenta con el fin de “analizar, lo que significa ordenar, manipular y resumir los datos investigativos” (p.96). En esta etapa del proceso de investigación se procede a ordenar los datos recolectados a fin de poder interpretar lo que expresan las variables estudiadas; por esta razón se realiza el análisis de manera clara y sencilla. Por consiguiente, en el presente estudio, el procedimiento realizado para obtener los datos se realizó mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos; luego, se presentan mediante tablas, describiendo cada ítem del cuestionario con sus respectivos análisis mediante porcentajes y se vincula con el deber ser del teórico especialista. Los cuales a continuación se detallan:

4.1 Análisis de datos, resultados y discusión

Tabla 5

Distribución de frecuencia del Indicador “Comunicación efectiva”

1. Te aseguras de que tus ideas sean entendidas claramente por tus superiores en el Servicio

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
1	-	-	14	70	6	30	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

Como lo evidencia la tabla 5 al indagar sobre si el profesional de enfermería se asegura que su comunicación con sus superiores sobre el servicio es clara para manifestar sus ideas, el 70 % de los encuestados respondieron casi siempre y el 30% algunas veces. Lo que evidencia que la mayoría de los enfermeros del servicio tienen poca habilidad de comunicarse efectivamente. También manifestaron los entrevistados que en la institución debido a la cantidad de pacientes y el poco personal se estresan para manifestar las debilidades que se presentan faltas de insumos y medicamentos, aunado

a esto cuando existen emergencias y los acompañantes de los pacientes no colaboran para la asistencia de estos o no poseen los recursos económicos para la adquisición del tratamiento, se centran en solucionar con el personal de casos sociales para hacer la vinculación y poder respuestas rápidas. En consideración a esto, se refiere a Nosnik (2013) quien conceptualiza la comunicación efectiva como:

Al proceso de intercambio de mensajes (verbales y no verbales) que tiene como principal objetivo transmitir emociones, sentimientos, afecto y conexión emocional entre las personas. Debido a que contiene un enfoque emocional que prioriza la expresión de los sentimientos, el lenguaje no verbal que utiliza gestos, mirada, tono de voz. Además de la empatía que implica la escucha activa y requiere de la autenticidad entre lo que se dice y se siente. (Nosnik, 2013:122)

De acuerdo a lo proyectado este tipo de comunicación es la más adecuada para que el personal del servicio de emergencia se intercambien mensajes entre ellos y los supervisores para poder entender y dar respuestas a los pacientes que acuden al hospital. Por consiguiente, ellos como equipo puedan desarrollar sus actividades en un ambiente de trabajo de presión, pero manejar la comunicación que manifiestan los pacientes y puedan cumplir su rol dirigido a la comunidad de su entorno.

Tabla 6

Distribución de frecuencia del Indicador “Escucha activa”

2. Consideras tienes habilidad para la escucha activa con el fin de resolver malentendidos con tu supervisor

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
2	-	-	14	70	6	30	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

Como lo evidencia la tabla 6 al indagar sobre si considera tiene la habilidad el trabajador para la escucha activa con el fin de resolver malentendidos, el 70 % de los encuestados respondieron casi siempre y el 30% a veces. Lo que evidencia que la mayoría de los enfermeros por estar en un servicio de emergencias deben mejorar la habilidad de la escucha activa. También manifestaron los entrevistados que en la institución es dar órdenes, debido a esta característica tratan de captar el tono de voz, asimismo pueden determinar cuando los jefes están molestos y tarea debe hacerse rápido.

La escucha activa, expone Goleman (2021), es una habilidad fundamental dentro de la inteligencia emocional y la refiere como: “La capacidad de prestar atención plena al hablante, no solo escuchando las palabras que dice, sino también captando el tono de voz, las emociones y el mensaje subyacente” (p. 126), lo significa que el enfermero del servicio de emergencia debe aprender esta habilidad, pues no solo mejora la comunicación, también fortalece la salud emocional, fortalece relaciones laborales entre pares, crea entorno de confianza y colaboración que se puede aplicar para desempeñarse con más empatía y apoyar a los pacientes y usuarios externos.

Tabla 7

Distribución de frecuencia del Indicador “Oratoria Pública”

3. Estimas tienes oratoria pública para informar a pacientes sobre el tratamiento aplicado.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
3	-	-	12	60	8	40	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

En el ítem 3 se indaga sobre si el enfermero tiene oratoria para informar a los pacientes sobre el tratamiento indicado; efectivamente el 60 % respondió casi siempre y el 40 % acotó la alternativa algunas veces, lo que prueba que los trabajadores sanitarios no manejan bien la oratoria pública; sin embargo, la mayoría manifestó que les explican a los pacientes y familiares sobre la aplicación de los medicamentos y exámenes, pero la mayoría no entienden sobre diagnósticos y tratamientos médicos.

Por esta razón se cita a Puig (2021), quien señala que la oratoria pública es “el dominio de hablar en público, comunicarse con autenticidad y conectar emocionalmente con la audiencia” (p. 67). Lo que indica que el enfermero debe ser capaz de transmitir no solo la información, sino también las emociones e ideas para que los pacientes y familiares entiendan mediante un lenguaje menos técnico sobre el tratamiento y los exámenes y tengan la confianza y actitud a pesar de la emergencia y diagnostico que ban a obtener la salud si cumplen con las indicaciones.

Tabla 8

Distribución de frecuencia del Indicador “Trabajo en equipo”

4. Priorizas tus tareas diarias para asegurar que se cumplan los tratamientos de forma organizada en el servicio

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
4	14	70	36	30	-	-	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem 4, se debe resaltar que se indagó sobre si el enfermero priorizas sus tareas diarias para asegurar que se cumplan los tratamientos de forma organizada en el servicio; aunado a esto las respuestas fueron un 70 % la opción siempre y el otro 30 % la opción algunas veces. Lo que evidencia que la mayoría de los empleados manifiestan planifican el trabajo, pero a veces hay más de 50 pacientes para cumplir tratamiento en un turno, además algunos pacientes esperan o no tienen para el medicamento. Sino llegan otras emergencias y se debe dar prioridad por su necesidad. Sin embargo, logran cumplir con los tratamientos, pero a veces no pueden trabajar en equipo por los imprevistos del servicio.

En este sentido, OMS (2010), define el trabajo en equipo de salud pública como “la colaboración organizada y coordinada entre diferentes profesionales del ámbito sanitario (médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos, etc.) con el objetivo de brindar atención integral, eficiente y centrada en el paciente”. (p.34). Lo que evidencia que en el Servicio de emergencia de adultos el trabajo en equipo debe tener características como interdisciplinariedad para integrar conocimientos y habilidades, un objetivo en común para que todos entiendan la meta de mejorar la salud y el bienestar del paciente.

También roles definitivos que cada enfermero debe asumir responsabilidad porque es necesario y el enfoque centrado en el paciente para priorizar sus necesidades y derecho a la salud. Finalmente, la comunicación efectiva es la clave para evitar errores, coordinar acciones y tomar decisiones consensuadas en el servicio de emergencia del hospital objeto de estudio.

Tabla 9

Distribución de frecuencia del Indicador “Capacidad organizativa”

5. Dispones de capacidad organizativa para la explicación de los tratamientos de los pacientes al entregar la guardia

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
5	-	-	6	30	14	70	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Es de resaltar que el ítem 5, se indaga sobre si dispones de capacidad organizativa para la explicación de los tratamientos de los pacientes al entregar la guardia; en consecuencia, el 70 % de los empleados respondieron algunas veces y el otro 30% casi siempre. Lo que evidencia que los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital “Egor Nucete” no consideran existe planificación en su labor diaria, por ende, no pueden organizarse de manera adecuada. De igual forma, manifestaron que organizan los tratamientos, las indicaciones medicas para su debida ejecución, la planificación de los horarios, permisos, reposos, entre otro.

Por esa razón, se expone a Puig (ob. cit.) quien define la capacidad organizativa como: “Una habilidad esencial para gestionar tanto el tiempo como los recursos de manera efectiva” (p. 90), Sin embargo, se hace cuesta arriba cumplir por ser un servicio con gran cantidad de pacientes, de imprevistos por atender a adultos; aunado a esto son poco los profesionales de enfermería por turnos. Aunque existe un equipo entre todo el personal asignado en este servicio de adultos que cuenta desde porteros, camilleros, técnicos, enfermeros, médicos, servicio social, Radiólogos, bioanalistas, entre otros. Motivado a que son multidisciplinarios y están a cargo de varias áreas de la emergencia dependiendo de la patología del paciente. En otras palabras, se deben organizar mejor.

Tabla 10

Distribución de frecuencia del Indicador “Inteligencia emocional”

6. Posees capacidad para entender tus propias emociones y poder manejarlas al llegar una emergencia en el servicio.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
6	-	-	16	80	4	20	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

En consideración a las respuestas del ítem 6 que se indaga sobre la capacidad para entender tus propias emociones para manejar una situación difícil en tú labor diaria. En consideración a las respuestas dadas por los enfermeros el 80% afirmo la opción casi siempre y el otro 20% la alternativa algunas veces. En base a esta problemática presentada por los profesionales sanitarios manifiestan que es muy difícil tratar de manejar las emociones por ser un servicio complicado, debido a la atención de todos los pacientes y usuarios que llegan allí según diagnóstico, pero consideran que la mayor cantidad de pacientes está hospitalizada en esta área del hospital.

Por ende, se cita a Goleman (ob. cit.), quien plantea que la inteligencia emocional es: “la capacidad de reconocer, comprender y manejar nuestras propias emociones, así como la habilidad de reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás” (p.65). Lo que indica que en ese servicio debe entender las diferencias entre las instrucciones sanitarias para la administración de los tratamientos, organizarse más, a pesar de la falta de personal, insumos y medicamentos. Asimismo, deben organizar consultas psicológicas y actividades recreativas al personal de enfermería para apoyarle con su bienestar mental, emocional y profesional en este servicio esencial en el hospital general “Dr. Egor Nucete de San Carlos.

Tabla 11

Distribución de frecuencia del Indicador “Liderazgo”

7. Estimas que tu supervisor tienen habilidades de liderar para influir en el equipo del servicio de emergencias.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
7	14	70	36	30	-	-	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem 7, se debe resaltar que se indagó sobre si los coordinadores de enfermería tienen habilidades de liderar para influir en el equipo del servicio de emergencias; aunado a esto las respuestas fueron un 70 % la opción siempre y el otro 30 % la opción casi siempre. Lo que evidencia que los coordinadores del servicio de emergencia influyen en su equipo de trabajo. La mayoría manifestó que consideran que los supervisores asumen su responsabilidad con mucha endereza y que a pesar de lo

movido del servicio cumplen sus metas como equipo profesional con responsabilidad, pero que las faltas de medicamentos e insumos se hacen necesario para ser efectivos y eficientes, debido a que los pacientes en su mayoría no cuentan con recursos para sus tratamientos.

Por ende, Señala, Alvarado (2018) que el liderazgo es “la capacidad de articular una visión inspiradora y movilizar a otros hacia su consecución, basándose en la confianza y el respeto mutuo” (p.45). Es decir, es un proceso de influencia social y laboral que busca el logro de objetivos colectivos mediante la motivación y coordinación de un equipo y se puede lograr mediante estrategias positivas de engaged en este servicio.

Tabla 12

Distribución de frecuencia del Indicador “Pensamiento Analítico”

8. Consideras desarrollas el pensamiento analítico en beneficio de los pacientes del servicio de emergencias de adultos

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
8	-	-	16	80	4	20	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

Como se demuestra en la tabla 12 al referirse al indicador pensamiento analítico los trabajadores civiles respondieron que el 80% la opción casi siempre y el otro 20 % considera la alternativa algunas veces, lo que indica que refiere que algún momento de su desempeño laboral han resuelto algún problema complejo con sus compañeros de trabajo usando el pensamiento analítico en beneficio de los pacientes.

El pensamiento analítico expone González (2019) “es un proceso sistemático que combina lógica, creatividad y evaluación crítica para resolver problemas en contextos ambiguos” (p.72) Debido a que es una habilidad para descomponer problemas complejos en partes más pequeñas, evaluar evidencias y tomar decisiones racionales, motivado a que el servicio de emergencia de adultos todo su equipo debe manejar este proceso de combinación lógica de habilidad resolutiva. Pues los servicios que se prestan a los pacientes y familiares deben ser resueltos lo más pronto motivado a que la salud es la que está en juego de la comunidad.

Tabla 13

Distribución de frecuencia del Indicador “Toma de decisiones”

9. Para tomar una decisión bajo presión evalúas las posibles consecuencias en el servicio de emergencia de adultos

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
9	-	-	16	80	4	20	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Al observar los resultados del ítem 9 donde se presenta que el 80% respondió la alternativa casi siempre y el otro 20% algunas veces se evidencia que el profesional de salud puede realizar la evaluación rápida de las posibles consecuencias al tomar una decisión bajo presión relacionada con tu quehacer diario; lo que demuestra un error importante porque la aplicación de tratamientos, resolución de búsqueda de medicinas e insumos. En su gran mayoría los entrevistaron manifestaron que a veces los pacientes no tienen las dosis de medicina completa o simplemente no la consiguen, la están buscando en farmacias o no tienen como adquirirla. Asimismo, en el hospital la farmacia no tiene la existencia.

En consecuencia, se cita a Méndez (2020), quien define la toma de decisiones como: “un acto deliberado que requiere equilibrio entre la información disponible, intuición y valores éticos” (p.113). Es importante resaltar que este proceso de selección entre alternativas, debe ser considerando los riesgos y consecuencias que puedan acarrear en el servicio de emergencia de adultos a los pacientes, que por la problemática de ser pacientes vulnerables y no contar con los recursos pierden el tratamiento y en algunos casos hasta la vida.

Tabla 14

Distribución de frecuencia del Indicador “Compromiso Ético”

10. Has manejado situaciones de emergencia donde tu ética laboral ha sido puesta a prueba en tu desempeño.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
10	-	-	8	40	12	60	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 14 donde se indaga si en algún momento el

enfermero ha manejado situaciones de emergencia donde su ética laboral ha sido puesta a prueba en su desempeño en el servicio de emergencias. De allí pues, los trabajadores respondieron el 60% la opción algunas veces y el otro 40% la alternativa casi siempre. Lo que indica que existe una debilidad importante a nivel de compromiso ético, debido a las carencias que existen en esta área que influye la cantidad de pacientes, pocos trabajadores para atenderlos, la falta de insumos y medicinas, También los gastos que ocasiona tener un paciente desde la dieta, medicina, radiografías, laboratorio, consultas especializadas, entre otros.

En base a esta realidad se refiere a Soto (2017) quien asegura que el compromiso ético “es la coherencia entre el discurso y la acción, guiada por el respeto a la dignidad humana y la justicia social” (p.58). En otras palabras, la adhesión a principios morales en la conducta personal y profesional de estos enfermeros de salud pública, debido a que en el servicio de emergencia de adultos es importante y la gran responsabilidad que no pueden cumplir la mayoría de las veces que se presentan carencias para con los pacientes que están hospitalizados.

Tabla 15

Distribución de frecuencia del Indicador “Confianza”

11. Al presentarse un inconveniente en el servicio en relación a tu desempeño laboral consideras lo puedes participar con confianza al equipo de trabajo.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
11	16	80	4	20	-	-	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas dadas por los profesionales de enfermería en referencia del ítem 11 se observa que el 80% respondió siempre y el otro 20% casi siempre han manejado situaciones en la que su confianza ha sido puesta a prueba en el entono de salud pública del servicio. De hecho, la mayoría manifestó que constantemente son puestos a prueba por que los supervisores de alta gerencia y son cambiados muchas veces, por comentarios de familiares de pacientes que no conocen la realidad de la institución, de allí pues, siempre corroboran las informaciones dadas al entregar guardias, tratamientos, recibir insumos, verificar diagnósticos y dar información sobre la salud

de los pacientes, porque trabajan con responsabilidad y honestidad.

Por consiguiente, se cita a Goleman (ob. cit.) quien expone que la confianza: “Es fundamental para crear un ambiente donde las personas se sientan seguras y motivadas para colaborar y comunicarse abiertamente” (p. 219). Este autor complementa que la confianza es esencial y sugiere se construye a través de la autenticidad, la empatía y la transparencia. En el servicio de emergencia de adultos del hospital “Dr. Egor Nucete” se debe fomentar la confianza entre los coordinadores, jefes y gerentes del hospital para que mejoren las estrategias del desempeño laboral e incluyan las de engaged laboral para satisfacción de este personal tan valioso en esa área.

Tabla 16

Distribución de frecuencia del Indicador “Respeto”

12. Demuestras respeto hacia las opiniones de tus compañeros, incluso si no estás de acuerdo con ellas

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
12	12	60	8	40	-	-	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 16 demuestra que el indicador respeto está siendo utilizado adecuadamente por los trabajadores, pues estos opinaron en un 60% la opción siempre y el otro 40% la alternativa casi siempre lo que indica que es relevante tener respeto entre el personal de enfermería y más si laboras en una institución de salud pública como el hospital que posee tanto trabajos multidisciplinarios y lo frecuentan la colectividad Cojedeña. Igualmente, la mayoría manifestó que a pesar de que siempre dan órdenes y presionan en el servicio por ser de emergencia para la atención de pacientes y familiares, ellos tratan de realizar su trabajo rápido y con mucho respeto comprendiendo a los usuarios.

En relación a esto, se refiere a Goleman (ob. cit.), quien define el respeto como el que: “implica reconocer y valorar las emociones, opiniones y derechos de los demás” (p.110). Este autor también señala la importancia de abordar el respeto como un elemento clave en las relaciones interpersonales y en la dinámica de los equipos. En el manejo del engaged laboral el respeto es primordial para construir relaciones

sólidas, sean de trabajo o personales, debido a que en un entorno donde eres valorado como trabajador te sientes motivado a contribuir.

Tabla 17

Distribución de frecuencia del Indicador “Pensamiento crítico”

13. Has resuelto problemas en el servicio de emergencia con tus compañeros utilizando el pensamiento crítico

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
13	-	-	16	80	4	20	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

Como se demuestra en la tabla 17 al referirse al indicador pensamiento crítico los trabajadores de enfermería respondieron que el 80% la opción casi siempre y el otro 20 % considera la alternativa algunas veces, lo que indica que refiere que en algún momento de su desempeño laboral han resuelto alguna dificultad en el servicio usando el pensamiento crítico.

En relación a este análisis se refiere a Puig (ob. cit.), quien define el pensamiento crítico como: “la capacidad de cuestionar, reflexionar y analizar la información de manera objetiva” (p. 60). Por esta razón, es relevante no aceptar las cosas como son, sino se debe investigar y entender razones detrás de lo que nos presenta, en efecto, esto implica desarrollar una mentalidad abierta y curiosa

Además, el pensamiento crítico se relaciona estrechamente con el engaged laboral, la inteligencia emocional y la satisfacción en los trabajadores, debido a que se puede gestionar las emociones adecuadamente para que permita tomar decisiones más claras y fundamentadas de una forma positiva en beneficio de trabajadores y pacientes. En el servicio de emergencia de adultos del hospital deben adoptar este enfoque inspirador y promover su empoderamiento personal para obtenerlo como una fortaleza por el tipo de ambiente laboral que se maneja en los servicios de salud pública que presentan tantas carencias de insumos y medicinas.

Tabla 18

Distribución de frecuencia del Indicador “Capacidad analítica”

14. Al presentarse un conflicto con tus compañeros en el servicio analizas la situación antes de emitir tu opinión.

Ítems	S	%	CS	%	AV	%	CN	%	N	%	TOTAL	%
14	2	10	-	-	18	90	-	-	-	-	20	100

Fuente: Elaboración propia

En relación a este indicador que investiga sobre la capacidad analítica los enfermeros respondieron en un 90% la opción algunas veces y el otro 10% la alternativa casi siempre, lo que refleja que en este servicio la mayoría del personal no maneja la herramienta de la capacidad analítica lo cual es una debilidad muy importante que se debe mejorar: los trabajadores sanitarios manifestaron que le asignan las actividades de trabajo de forma inesperada para una entrega rápida que por la presión de entrega y han perdido oportunidades de cumplir tratamientos a la hora por no tenerlo el paciente, tenerlo incompleto, no poseerlo la farmacia del hospital. Por lo cual se han sentido muy triste si paciente empeora o fallece, debido a que podían ayudarle en esta situación.

En consideración a esta herramienta se refiere a Drucker (2018), quien define la capacidad analítica como “la habilidad de descomponer problemas complejos en partes más manejables para entender mejor sus componentes” (p. 129). Por ende, esto implica que en la coordinación del servicio de emergencia deben aplicar un enfoque sistémico para evaluar la información y situaciones de emergencia de salud pública, Debido a una capacidad analítica buena no solo se basa en datos numéricos, sino también implicar considerar factores cualitativos para tomar decisiones así sean bajo presión.

Además, cultivando la herramienta del engaged como competencia solida de capacidad analítica contribuye significativamente a la satisfacción laboral, debido a que son claves, ayudan a crear pensamientos positivos, ser resilientes hacia el equipo de trabajo, También, ayuda a la cooperación en el servicio, resolución de problemas de forma más creativa y sobre todo la adaptación a los cambios de forma proactiva.

4.2 ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT ENFOCADAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL HOSPITAL GENERAL “DR. EGOR NUCETE” DE SAN CARLOS, ESTADO COJEDES.

4.2.1 Importancia de las estrategias de engagement

La satisfacción laboral en enfermería es un factor crítico para la calidad de la atención en servicios de emergencia, donde las condiciones de trabajo suelen ser estresantes debido a la alta demanda, turnos prolongados y escasos recursos. El engagement (compromiso laboral) se relaciona directamente con el desempeño laboral del profesional sanitario, la retención del personal y la reducción del burnout, aspectos clave en entornos de alta presión como las emergencias de adultos.

En Venezuela, estudios como el de Acosta y Carrillo (2015) evidencian que el 33.3% del personal de enfermería del servicio de emergencias se siente "poco satisfecho" debido a condiciones físicas inadecuadas, remuneración insuficiente y relaciones interpersonales conflictivas. Por esta razón, está propuesta de creación de estrategias de engagement basadas en motivación intrínseca, desarrollo profesional y apoyo psicosocial puede mejorar estos indicadores, impactando positivamente en la atención al paciente y la eficiencia institucional de estos profesionales en Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

En consecuencia, su basamento es proyectado en los principios del teórico Salanova (1994) especialista en el engagement laboral en enfermería. Motivado a que este compromiso laboral puede influir en su desempeño, la calidad de los cuidados que brinda y su satisfacción laboral. Aunque este autor señala que puede verse afectado por diversos factores tales como: la vocación, la autonomía, la confianza, el apoyo social, la edad, el entorno laboral, el tipo horario y la reflexión crítica. En efecto estas estrategias permitirán una mayor interacción entre los enfermeros y sus supervisores; además de la participación en algunas decisiones acerca de las tareas del servicio de emergencia de adultos del hospital como medio de satisfacer las necesidades

individuales y aumentar la moral del talento humano de enfermería del hospital objeto de estudio.

4.2.2 Factibilidad de las estrategias de engaged

Esta propuesta es viable debido a que los profesionales de enfermería manifestaron verbalmente que sería interesante mejorar su compromiso laboral con estrategias de engaged y están de acuerdo en recibir la capacitación, entendiéndose que el talento humano se identifica y señalan que requieren solventar la problemática existente sobre el ambiente laboral, trabajo en equipo, motivación, eficacia, eficiencia, toma de decisiones, entre otros en el servicio de la institución hospitalaria.

4.2.3.1 Factibilidad Técnica

Es importante destacar que en el del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes, laboran empleados sanitarios ampliamente capacitados y formados académicamente que representa un recurso muy valioso para la aplicación de los talleres de estrategias de engaged; sin embargo, la Mag. Milagros Cancines impartirá otro para capacitar sobre el manejo de emociones, resiliencia, inteligencia emocional y pensamientos críticos y analítico (En línea – Vía Google Meet), la tutora Dra. Susana Quintero Abdón especialista en el área gerencial impartirá con un taller sobre: ambiente institucional, trabajo en equipo de alta eficiencia y Eficiencia y eficacia institucional y la autora impartirá un taller sobre la filosofía institucional para refrescarlos (misión, visión y valores del servicio).

Aunado a ello, en artículo científico de Salud proyectan el uso de cuestionarios validados como el UWES (Utrecht Work Engagement Scale) para medir engagement, aplicado en estudios similares en Uruguay señalados por Gómez (2019). en este estudio se evidencia que la capacitación de estrategias de engaged han sido exitosa en Ecuador y Colombia que integran formación continua y mentorías. De allí la motivación de la investigadora para liderizar los talleres propuestos al personal de enfermeros, lo cual hace factible técnicamente la aplicación de las estrategias.

4.2.3.2 Factibilidad Social

En este aspecto, las Investigaciones en Latinoamérica de Borrego-Alés (2017) demuestran que: “intervenciones de engagement son bien recibidas por enfermeros, especialmente cuando incluyen participación activa en decisiones y reconocimiento laboral” (p. 12). En otras palabras, existen evidencias exitosas de la aplicación de estas herramientas para mejoramiento de la satisfacción laboral. Igualmente, este estudio evidencia que el 81% de los enfermeros en áreas críticas de Perú reportan satisfacción laboral "media", señalando la urgencia de intervenciones.

De igual forma en cuanto a la factibilidad social estas estrategias de engagement; serán beneficiosas debido a que en el centro de asistencia convergen con la comunidad de personas con intereses compartidos. De igual forma, la factibilidad social radica en articular la metodología de los talleres con el talento humano de enfermería; aunado a ello con el fin de convertir este aprendizaje en un eje de evaluación continua para mejorar e impulsar la satisfacción laboral en el personal y este a su vez lo transmitirá a los pacientes de la comunidad Cojedeña.

4.2.3.2 Factibilidad Económica

En relación a la factibilidad financiera para la aplicación de las estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes, es importante acotar que no genera ningún costo para el Programa de estudios Avanzados, ni el Hospital como institución de salud. Debido a que la autora solicitaría a la coordinación administrativa del hospital las instalaciones del salón de reuniones apto para tal fin para aplicar los talleres de formación estipulada para su talento humano impartidos por la tutora y su persona, motivado a que el taller de Mag. Ascanio será en línea por la plataforma de Google Meet. También se debe destacar que la investigadora el refrigerio para los asistentes. Asimismo, se realizarán en el tiempo libre del personal que no afectará su horario laboral.

4.2.4 Objetivos de las estrategias de engaged

4.2.4.1 Objetivo General

Presentar estrategias de engaged enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

4.2.4.2. Objetivos Específicos

- Solicitar en la coordinación institucional la autorización para la entrega por escrito de las estrategias de engaged enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.
- Explicar al talento humano las actividades de capacitación de las estrategias de engaged enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.
- Asesorar a la coordinación de Recursos Humanos para que en la planificación de capacitación del año 2026 se realice la aplicación de las estrategias de engaged enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

4.2.5 Actividades de las estrategias de engaged

En función de los resultados sobre las debilidades determinadas en la aplicación del cuestionario al personal de enfermería del servicio la autora dejara la propuesta de los talleres para impartirlos en el programa de capacitación del año 2026, debido a que el departamento de recursos humanos lo incluirá en esa programación con la debida autorización institucional, los cuales se pueden impartir en un futuro en la institución sanitaria con los parámetros del teórico Salanova (2020) especialista en el engagement

laboral en profesionales de enfermería; de allí pues se cita a Chiavenato (2018) quien refiere el concepto de planificar en cómo:

El curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado, en una organización se determinan y se documenta el alcance de la propuesta, se identifica los recursos, se determina los requerimientos y métodos de comunicación y por último se evaluó la propuesta. (Chiavenato, 2014.:128).

En base a los lineamientos del teórico mencionado la autora solicitó una reunión con la directora del Hospital y la coordinadora de Recursos Humanos todo esto con el fin solicitar la autorización para orientar y explicar de forma detallada las actividades de capacitación a impartir en la fecha que designen del año 2026 para todo el talento humano de enfermería del Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos. Asimismo, se presenta en detalle las actividades y la logística correspondiente. En consecuencia, la institución cuenta con un salón de usos múltiples con computadora y TV para impartir los dos (2) talleres tipo conversatorio, a saber:

Tabla 19

Estrategia de Capacitación I

ACTIVIDAD	FACTOR DE ÉXITO
<p>-Taller: “Cuidando al cuidador: Fortaleciendo engagement y resiliencia con inteligencia emocional” para ser impartido por Mag. Milagros Cancines (En línea por Google Meet)</p>	<p>Se abrirá un grupo de WhatsApp para organizar los participantes, horarios, pasar en forma de presentación la conferencia y el link del video de YouTube</p>
<p>Aspectos a formar: capacitar sobre el manejo de emociones, resiliencia, inteligencia emocional y pensamientos críticos y analístico y la vinculación estrecha de estas herramientas hacia la satisfacción laboral</p>	<p>Técnica: lluvia de ideas para que manifiesten sobre que se puede mejorar con lo aprendido hacia su desempeño diario en el Servicio de emergencia</p>
<p>Video reflexivo: “Como fomentar el Engagement en Equipos de Salud”</p>	<p>Actividad: se explicará la importancia de tener claro la formación hacia los cambios positivos que eres capaz de lograr cuando ejerce dominio de sí mismo a nivel personal y laboral hacia la realización de las actividades diarias en equipo de alta eficiencia.</p>
<p>Bondades: Aprenderán técnicas de satisfacción laboral para generar vínculos emocionales positivos en equipo de trabajo, claves para reducir el ausentismo y estrés laboral.</p>	<p>Materiales: Celular o computadora con aplicación Google MEET</p>
	<p>Horario: de 7:00 a 9:00 pm</p>
	<p>Tiempo: 02 días en una semana</p>
	<p>Responsable: Tutora y autora</p>

Fuente: Elaboración Propia (2025).

Tabla 20

Estrategia de Capacitación II

ACTIVIDAD	FACTOR DE ÉXITO
<p>-Taller: “Evidencia y Acción: Modelos de Engagement para equipos de enfermería Eficientes” impartido por Dra. Susana Quintero Abdón (tutora)</p> <p>Aspectos a formar: conceptualización de: motivación intrínseca, ambiente laboral, trabajo en equipo, eficiencia y eficacia en salud pública. Igualmente, fracaso, éxito, comunicación efectiva y lo esencial de estos tópicos para unificar criterios hacia la meta propuesta.</p> <p>Video reflexivo: “Diarios reflexivos: Herramientas para mejorar la práctica enfermera”.</p> <p>Bondades: se vinculará la ética del cuidado con la necesidad de ambientes laborales saludables, destacando la reflexión crítica como previene el burnout en las profesiones de salud pública.</p>	<p>El taller se realizará tipo conversatorio con todo el personal de enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos.</p> <p>Técnica: para que manifiesten sus debilidades sobre las actividades diarias y expliquen que se puede mejorar con lo aprendido en la capacitación.</p> <p>Actividad esta formación se enmarcará en el potencial que tiene cada persona usando sus habilidades, destrezas y experiencias para liderizar el equipo canalizando como se puede aplicar la eficiencia y eficacia en equipo con los medicamentos e insumos de la institución desde la herramienta mediante las estrategias de engaged.</p> <p>Materiales: computadora y TV</p> <p>Horario: de 8:30 am a 12:30 pm</p> <p>Refrigerio: mañana: galletas y café mañana, mediodía: almuerzo ligero</p> <p>Responsable: Tutora y autora</p>

Fuente: Elaboración Propia (2025)

Tabla 21

Estrategia de Capacitación III

ACTIVIDAD	FACTOR DE ÉXITO
<p>-Taller: “Más allá de un turno: Equipos de enfermería que inspiran” impartido por Lcda. Lisday A. Ramírez P.(autora)</p> <p>Aspectos a formar: Refrescar la filosofía del Servicio de Emergencia de adultos: misión, visión y objetivos. Igualmente, fracaso, éxito, el dialogo y lo esencial de estos tópicos para recordar el juramento hipocrático desde la ética. Además, como se puede permanecer en un servicio público para cumplir el programa estipulado mensual.</p> <p>Video reflexivo: “La enfermería del Futuro con reflexiones sobre autonomía y liderazgo”.</p> <p>Bondades: ser un servidor de salud pública que realiza acciones con determinación para alcanzar metas específicas, además estos objetivos pueden ser académicos y profesionales.</p>	<p>El taller se realizará tipo conversatorio con todo el personal de enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos.</p> <p>Técnica: para que manifiesten sus debilidades sobre las actividades diarias y expliquen que se puede mejorar con lo aprendido en la capacitación.</p> <p>Actividad esta formación se enmarcará en el potencial que tiene cada persona usando sus habilidades, destrezas y experiencias para influenciar al equipo canalizando emociones, sentimientos, enseñando a los compañeros las bondades y compartiendo conocimientos para cumplir la misión y visión institucional.</p> <p>Materiales: computadora y TV</p> <p>Horario: de 8:30 am a 12:30 pm</p> <p>Refrigerio: mañana: galletas y café mañana, mediodía: almuerzo ligero</p> <p>Responsable: Tutora y autora</p>

Fuente: Elaboración Propia (2025)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

“La mente una vez iluminada no puede volver a oscurecerse”

Thomas Paine

5.1 Conclusiones

En las instituciones de salud pública hoy día se debe establecer estrategias innovadoras y creativas con el fin del mejoramiento del desempeño laboral en pro de satisfacción de los profesionales sanitarios que tanto trabajo aportan a los servicios de emergencia de adultos. En el caso especial la autora como coordinadora de esta área tienen la visión de realizar un aporte en la creación de estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes apostando al mejoramiento de la praxis de sus compañeros de trabajo. Estos aspectos implican tomar una serie de medidas relacionadas con los funcionarios sanitarios de este hospital Cojedeño.

En consecuencia, para dar respuesta al primer objetivo de identificar la situación actual de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes, se evidencia que los esfuerzos por alcanzar la planificación a corto y mediano plazo, utilizando experiencias particulares de cada coordinador de enfermería de una forma que maneje sus emociones, sea creativo y responsable con sus actividades no es tarea fácil en esta área por la gran cantidad de pacientes, falta de insumos, medicinas, personal de enfermería, reactivos para laboratorio, banco de sangre e insumos para radiografías, entre otros.

Asimismo, en este servicio tienen una gerencia holística a nivel del profesional de enfermería, pero sin el manejo de herramientas como *engaged* con el fin estos profesionales sentir la satisfacción laboral adecuada, debido a que en el Servicio de Emergencia de adultos es un área que cuenta con talento humano conformado por profesionales de enfermería, técnicos de enfermería, médicos, porteros, camilleros, entre otros que brindan atención a los usuarios en el área las 24 horas del día y para este personal sanitario es difícil desempeñarse en la actualidad con ambiente laboral.

En cuanto a responder el segundo objetivo específico de determinar las debilidades encontradas de gestión del conocimiento de *engaged* enfocadas hacia la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes, en relación a ello, se identifican una serie de debilidades tales como: ausentismo laboral, fallas en el trabajo en equipo, estrés laboral, la eficacia y eficiencia no se adapta a la necesidad del servicio; aunado a esto, poca comunicación asertiva por la gran cantidad de pacientes para la aplicación de los tratamientos, carencia de insumos y medicinas debido a la falta de personal en el área y reposos continuos por enfermedades ocasionadas por el estrés del servicio.

Por último, para concretar el tercer objetivo específico para desarrollar estrategias de *engagement* enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes. En relación a esto la autora indagó cuales teorías de *engaged* son las adecuadas para crear las estrategias de esta herramienta que mejora la satisfacción laboral, de allí pues se consideró los lineamientos de los teóricos Salanova (1994), Goleman (2021), Chiavenato (2018), Puig (2021), Drucker (2018), Alvarado, (2018), entre otros. con el fin de engranar para comprender las herramientas tales como: *engaged*, inteligencia emocional, capacidad organizativa, pensamiento estratégico, pensamiento crítico, comunicación efectiva y capacidad analítica para que el talento de enfermería pueda laborar de forma adecuada crear relaciones afectivas personales y laborales hacia el equipo de trabajo y cumplir con éxito su programa mensual.

5.2 Recomendaciones

En este sentido, determinadas las conclusiones en base a los objetivos de la investigación, la autora procede a presentar una recomendación esencial y pertinente con la finalidad de implementar las estrategias de engagement enfocadas en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de emergencia de adultos del Hospital General “Dr. Egor Nucete” de San Carlos, estado Cojedes.

Es relevante destacar que en este trabajo se demostró resultados cercanos a la teoría de Salanova que con el estrés lo adecuado es crear entornos laborales, eficaces y colaborativos y la de Goleman sobre la inteligencia emocional y el manejo de las emociones para lograr la satisfacción laboral; de hecho, se centra en la capacidad de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones, así como la de los demás. Lo que indica que esta habilidad está íntimamente relacionada con el engagement, debido a que muchas de ellas requieren de la buena inteligencia emocional para el manejo del estrés y la empatía en el profesional de enfermería. Igualmente, contribuirá a un ambiente de trabajo positivo, productivo para inspirar a los integrantes de equipo del Servicio de emergencia de Adulto a alcanzar sus propias metas personales y laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, D. Z. & Carrillo, A. M. (2015). *Satisfacción laboral de profesionales de enfermería en servicios de emergencia*. Universidad de Oriente. Venezuela.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. 5° Edición. Editorial Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Almagro, L. (2015). *La importancia de la atención de la Salud en infantes España*: Editorial Madrid. Pdf.
- American Academy Adultos. (2004) Informe sobre Emergencias de Adultos en EEUU y Latinoamérica. Revista Scielo.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. 5° Edición. Caracas. Venezuela.
- Alvarado, R. (2018) *Liderazgo Transformacional en América Latina*. Editorial Panapo. Venezuela.
- Balestrini, M. (2015). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela: Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Barroso, F., & Salazar, J. (2021). *Liderazgo y clima organizacional en textiles de exportación*. *The Anahuac Journal Business and Economics*, 10(2), pp. 67-96.
- Blanco-Donoso, L. M. et al. (2018). *Estrés y bienestar en enfermería intensiva*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 64(3), 244-260. Disponible en <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2018000300244> .
- Castañeda, A. y Gutiérrez, J. (2022). Engagement laboral. Tendencias actuales y aspectos relevantes para la investigación. Artículo científico presentado en la Revista de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Chiavenato, I. (2018). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. D.F. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Daft, P. (2010). *Administración*. 6° Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. D.F. México
- Drucker, P. (2018). *La Gerencia*. Editorial Ateneo. 2° Edición. Argentina.
- Gallegos, P. (2023) Engagement y desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital nivel III-I. de LIMA 2023. Trabajo para optar el grado de Maestra en Gestión del Cuidado en Enfermería, de la Universidad Peruana “Cayetano Heredia”.

- Garcés, L. (2021). *En la búsqueda de un modelo bioético para la experimentación con animales: elementos para su fundamentación*. Revista IATREIRA. Volumen 32. Bogotá, Colombia.
- Giménez, J. (2020). *El proceso de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Cosmográfica, C.A. Valencia, Venezuela.
- Goleman, D. (2022). *Inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Editorial ZETA BOLSILLO. Amazon, EEUU.
- Gómez, A. (2019). *Evaluación del engagement en enfermería uruguaya*. Revista Cubana de Medicina Militar, 48(1), 24-35. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48n1/1561-3046-mil-48-01-24.pdf> .
- González, E. (2019) *Pensamiento Crítico en las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill. D.F. México.
- Hoyos Quiroz, W. J. (2023). *Estrategia motivacional para enfermeros en áreas críticas*. Universidad Señor de Sipán. Disponibles en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10892> .
- Hurtado de B, J. (2021). *Metodología para la Investigación. Una guía para la comprensión holística de la ciencia*. Ediciones Quirón. 6° Edición. Caracas, Venezuela.
- Kwon, P. y Kim, L. (2020). *Investigaciones de Salud Pública sobre Engaged laboral*. Editorial Limusa. Pdf.
- Ladrière, J. (2020). *Del sentido de la bioética. Acta Bioeth*. Revista IATREIRA. Volumen 32. Bogotá, Colombia
- Lizana, O. (2022). *Modelo de Gestión de Inventario y la Rentabilidad de la Empresa Corporación Global INK S.A.C. Lima 2021*. Universidad César Vallejo de Perú. Maestría en Administración de Negocios – MBA.
- Mina, A. (2023) *Triaje como factor de calidad percibida en pacientes atendidos del servicio de emergencia en el Centro de Salud tipo C “Las Palmas”, Trabajo para optar al grado académico de Magíster en Salud Pública, mención: Atención Integral en Urgencias y Emergencias, de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador*
- Méndez, C. (2020). *Decisiones estratégicas. Un enfoque latinoamericano*. Ediciones Granica. Argentina.
- Morán, A. (2020). *Liderazgo en la función directiva*. Editorial McGraw-Hill. D.F. México.

- Nosnik, A. (2023). *Teoría de la comunicación Efectiva. Exploraciones más allá de la retroalimentación*. D.F: México: Ediciones Homo Sapiens.
- OMS (2010) *Avance hacia la salud universal basada en la atención primaria en salud. Evaluación de la Situación a 40 años de Alma-Ata*. Organización Mundial de la Salud Informe anual parte 2. Pdf.
- OPS (2022). *Competencias esenciales en salud pública: un marco regional para las Américas*. Organización Panamericana de la Salud. Washington, DC: OPS.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Editorial FEDEUPEL.
- Pedemonte. M. (2022) Estrategia para disminuir la saturación del servicio de emergencias de un hospital público: estrategia de mejora 2004-2021”, para optar al título de Doctora en Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste - Argentina
- Pinto, C. (2023) *Clase de Redacción de Artículos Científicos*. Subproyecto de Maestría en Salud. Mención: Salud Pública. Programa de Estudios Avanzados UNELLEZ.
- Poma, L. (2023) Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia sobre la atención de enfermería del Instituto Nacional de Salud. Trabajo para optar el grado de Maestra en Gestión del Cuidado en Enfermería, de la Universidad Peruana “Cayetano Heredia”.
- Puig, M. (2021) *Resetea tu Mente, Descubre de lo que eres capaz*. Editorial Planeta, S.A. Madrid, España.
- Ramos, P. (2024) Engagement y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de la ciudad Hospitalaria Dr. Enrique Tejera de Valencia Estado Carabobo. Trabajo para optar al título de Maestría en Salud Pública de la Universidad de las Ciencias de la Salud “Hugo Chávez Frías” en Valencia Estado Carabobo, Venezuela.
- Reich W. T., (1995) *Introducción en Reich W. T. (Ed.), Enciclopedia de Bioética*. New York, 2nd ed.
- Robbins, P. y Coulter, M. (2020). *Comportamiento Organizacional*. 15ª Edición. Editorial Pearson. D.F. México.
- Romero, J. (2014). *El Nuevo Gerente Venezolano. Una Epistemología para la Administración Pública*. Caracas, Venezuela: Ediciones OPSU.

- Sabino, C. (2018). *El Proceso de Investigación*. 4° Edición. Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.
- Salanova, M. (1994) *Engagement en Enfermería. Marco Teórico y evidencias en contextos sanitarios*. Revista de Enfermería Clínica. 12(3), 45-60
- Sallenave. J. P. (2016) *Gerencia Integral ¡No le tema a la Competencia, Témale a la Incompetencia!* Editorial Norma. México.
- Soto, A. (2017) *Ética y responsabilidad social en el siglo XXI*. Universidad de Chile.
- Tamayo y Tamayo, M. (2021). *El Proceso de Investigación Científica*. Editorial Limusa 5ta Edición, México.
- Turner, M. (2020) *Enfermería y Engagemed en tiempos de COVID 19*. Revista de Enfermería Clínica. 11(3), 45- 53
- Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ (2021). *Normativa de los Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales de la UNELLEZ*. Aprobado según punto de cuenta DIESAV/61/11/2021. Barinas, Venezuela.
- Vargas, F. (2006). *De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas*. Revista POLITÉCNICA No 3. Medellín, Colombia
- Venezuela (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 36.860 (Extraordinaria). Caracas, diciembre 30.
- Venezuela (2012). *Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 8.938 (Extraordinaria). Caracas, abril 30.

ANEXOS

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(CUESTIONARIO)**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

Estimado (a) compañero (a):

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted con la finalidad de recopilar los datos necesarios para el desarrollo de mi trabajo de grado que lleva por título: "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. ESTRATEGIAS DE ENGAGAMED EN EL HOSPITAL "DR. EGOR NUCETE" DE SAN CARLOS, COJEDES"; cabe destacar que esta investigación realizo como requisito indispensable para obtener el título de Magíster Scientiarum en Gerencia Pública, por esta razón se requiere de su apoyo para responder de la manera más objetiva posible este cuestionario.

Es importante indicar que la información obtenida será usada con fines académicos; además este cuestionario es anónimo se le agradece no identificarlo y por favor responda todas las afirmaciones; de antemano gracias por su valiosa colaboración. Considere leer detalladamente las instrucciones siguientes:

- Antes de responder por favor lea cuidadosamente cada afirmación.
- Se presentan catorce (14) afirmaciones de selección múltiple que deberán ser respondidas claramente.
- Marque con una equis (X) la respuesta de acuerdo a su opinión.
- Por favor no deje ninguna afirmación sin contestar.
- Marque sólo una alternativa por afirmación

Atentamente,

Lcda. Lisday A. Ramírez P.
Autora del Trabajo

	CUESTIONARIO	S	CS	AV	CN	N
1	Te aseguras de que tus ideas sean entendidas claramente por tus superiores en el Servicio					
2	Consideras tienes habilidad para la escucha activa con el fin de resolver malentendidos con tu supervisor					
3	Estimas tienes oratoria pública para informar a pacientes sobre el tratamiento aplicado					
4	Priorizas tus tareas diarias para asegurar que se cumplan los tratamientos de forma organizada en el servicio					
5	Dispones de capacidad organizativa para la explicación de los tratamientos de los pacientes al entregar la guardia					
6	Posees capacidad para entender tus propias emociones y poder manejarlas al llegar una emergencia en el servicio					
7	Estimas que tu supervisor tienen habilidades de liderar para influir en el equipo del servicio de emergencias					
8	Consideras desarrollas el pensamiento analítico en beneficio de los pacientes del servicio					
9	Para tomar una decisión bajo presión evalúas las posibles consecuencias en el servicio de emergencia de adultos					
10	Has manejado situaciones de emergencia donde tu ética laboral ha sido puesta a prueba en tu desempeño					
11	Al presentarse un inconveniente en el servicio en relación a tu desempeño laboral consideras lo puedes participar con confianza al equipo de trabajo					
12	Demuestras respeto hacia las opiniones de tus compañeros, incluso si no estás de acuerdo con ellas					
13	Has resuelto problemas en el servicio de emergencia con tus compañeros utilizando el pensamiento crítico					
14	Al presentarse un conflicto con tus compañeros en el servicio analizas la situación antes de emitir tu opinión					

Por favor responda el cuestionario con el método señalado considerando las opciones de respuestas: Siempre (S), Casi siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N)

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora" (UNELLEZ)
Programa de Estudios Avanzados
San Carlos - estado Cojedes

Formulario para Evaluar Instrumento de Recolección de Datos

Evaluador: Daniel E. Tovar J.

Título de Postgrado: Doctor en Gerencia Avanzada (UNELLEZ)

Fecha: 18/03/2025

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos		Usted cree que debe formularse otras afirmaciones (referente a que observación)		
	Ítems	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No	Si	No
1	X				X			X
2	X				X			X
3	X				X			X
4	X				X			X
5	X				X			X
6	X				X			X
7	X				X			X
8	X				X			X
9	X				X			X
10	X				X			X
11	X				X			X
12	X				X			X
13	X				X			X
14	X				X			X

Observación: Proceda a su aplicación

Dr. Daniel. E. Tovar J.



República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora" (UNELLEZ)
Programa de Estudios Avanzados

Formulario para Evaluar Instrumento de Recolección de Datos

Evaluadora: Coromoto Mejías

Título de Postgrado: Maestría en Gerencia de Salud Pública

Fecha: 20/02/2025

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	

Observación: _____

MSc. Coromoto Mejías



República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora” (UNELLEZ)
Programa de Estudios Avanzados

Formulario para Evaluar Instrumento de Recolección de Datos

Evaluadora: Milagros Cancines

Título de Postgrado: Magister en Psicología Clínica

Fecha: 21/02/2025

N°	Cree usted que las preguntas elaboradas en el instrumento son redactadas en forma			Cree usted que las afirmaciones del instrumento guardan relación con los objetivos	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	

Observación: _____

Mag. Milagros Cancines Ascanio

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

**Matriz de Confiabilidad de Alfa de Cronbach del trabajo de Grado Titulado:
 “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.
 ESTRATEGIAS DE ENGAGEMENT EN EL HOSPITAL
 “EGOR NUCETE” DE SAN CARLOS, COJEDES”
 Autora Lisday A, Ramírez P.**

P \ S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4
5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
7	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
8	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
12	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
14	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
St	56	61	68	68	65	62	60	66	63	66	62	67	67	66	61	63	63	64	69	66

Var 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 0 1 1 1 1 2 1 1 2 1 1

Vart 69

VarS 611,22

Coef AC = 0,91