

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ
CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE
HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL BARRANCA
CAJATAMBO – 2022.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**


PRESENTADO POR:

Bach. Alvarez Herrera, Angie Deyanira

Bach. Mogollon Cruz, Rosario del Pilar

ASESORA:

Mg. Carmen Marroquín Cárdenas


Ma. Carmen Marroquín Cárdenas
CEP. 19120
RNE. 3571

HUACHO - PERÚ

2022

TITULO

SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN, HOSPITAL BARRANCA CAJATAMBO – 2022

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a nuestros padres quienes nos han apoyado para poder llegar a estas instancias de nuestros estudios, por brindarnos su amor, comprensión, educación y apoyo durante esta larga y hermosa carrera, la enfermería.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento primero a Dios por permitirnos gozar de salud y amor de nuestra familia y a nuestros padres por ser el mayor soporte emocional primordial para cumplir cada meta propuesta.

A la Universidad que nos brindó conocimientos y abrió sus puertas para ser excelentes profesionales.

ÍNDICE

TITULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	6
1.2. Formulación del problema.....	9
1.2.1. Problema general	9
1.2.2. Problemas específicos.....	9
1.3. Objetivos de la investigación.....	10
1.3.1. Objetivo general.....	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Justificación de la investigación	10
1.5. Delimitaciones del estudio.....	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Investigaciones internacionales	14
2.3. Investigaciones nacionales.....	17

2.3.1. Bases teóricas.....	24
2.3.2. Bases filosóficas	33
2.3.3. Definición de términos básicos.....	36
2.4. Hipótesis de investigación	37
2.4.1. Hipótesis general	37
2.4.2. Hipótesis específicas.....	37
2.4.3. Operacionalización de las variables.....	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1. Diseño de la investigación	40
3.2. Población y muestra.....	41
3.2.1. Población	41
3.2.2. Muestra	41
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	44
3.5. Matriz de consistencia	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1. Análisis de resultados	47
4.2. Contrastación de hipótesis	56
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	57
5.1. Discusión de resultados	57
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones.....	60

6.2. Recomendaciones	60
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS	62
7.1. Fuentes documentales	62
7.2. Fuentes bibliográficas	65
7.3. Fuentes hemerográficas	66
7.4. Fuentes electrónicas	67
ANEXOS	68
Anexo N° 1: Consentimiento Informado	69
Anexo N° 2: Instrumentos	70
Anexo N° 3: Instrumento.....	72
Anexo N° 4: Evidencia fotográfica.....	74

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022.

Material y Métodos: Correlacional, tipo básica, deductivo, de diseño No experimental y de corte transversal; con una población de 44 enfermeros y una muestra de 44 enfermeros del hospital de Barranca Cajatambo, contó con los siguientes instrumentos un cuestionario de 22 ítems correspondiente a la variable independiente y un cuestionario de 25 ítems correspondiente a la variable dependiente. **Resultados:** Con un entendimiento de 52,3% sobre satisfacción laboral que es categorizado como alta, un entendimiento de 25% que es categorizado como mediana y un entendimiento de 22,7% que es categorizado como poca; frente a 56,8% sobre calidad de atención que es categorizado como buena, un entendimiento de 25% que es categorizado como regular y un entendimiento de 18,2% que es categorizado como mala. **Conclusión:** Nos demuestra que la satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, tienen relación directa.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de atención, servicios de hospitalización.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between job satisfaction and the quality of nursing care in the hospitalization services of the Barranca Cajatambo hospital - 2022.

Material and Methods: Correlational, basic type, deductive, non-experimental and cross-sectional; population of 44 nurses and a sample of 44 nurses from the Barranca Cajatambo hospital, had the following instruments: a 22-item questionnaire corresponding to the independent variable and a 25-item questionnaire corresponding to the dependent variable.

Results: With an understanding of 52.3% about job satisfaction that is categorized as high, an understanding of 25% that is categorized as fair and an understanding of 22.7% that is categorized as median; compared to 56.8% on quality of care that is categorized as good, an understanding of 25% that is categorized as regular and an understanding of 18.2% that is categorized as little. **Conclusion:** It shows us that job satisfaction and quality of nursing care in the hospitalization services of the Barranca Cajatambo hospital - 2022, have a direct relationship.

Keywords: Job satisfaction, quality of care, hospitalization services.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es definida como una actitud hacia el desempeño laboral; su valor se debe a que está directamente enlazado con el buen desarrollo de la empresa, los niveles de productividad, rentabilidad y la calidad del trabajo. Sobre todo, contribuye a que el trabajo no sea visto como una obligación y/o sistema de recompensas, sino también entornos laboral que les ayudan a progresar y ser más felices. (García, 2020)

Calidad de la atención se define como “la capacidad de prestación de servicios accesibles con el objetivo de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo a lograr el desarrollo y crecimiento sostenible en salud y bienestar”. (Infantes, 2016, como se citó en Salazar, 2021)

Para que el profesional enfermero sea más eficaz y competente, es importante incentivar y motivar para obtener un alto grado de satisfacción por su labor. La satisfacción laboral favorece que el talento humano se sienta más identificado y comprometido con la organización, la recompensa económica es muy fundamental para que el profesional alcance la satisfacción laboral, ya que esto contribuirá a un mejor desempeño de sus funciones y brindar una buena calidad de atención. (Polo, 2020)

En la actualidad el profesional de enfermería representa el capital humano y social de una organización, el conocer sus necesidades permitirá a la organización llevar a cabo estrategias y acciones a ofrecer a los trabajadores, aquellos componentes que contribuyen a alcanzar la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio y vocación que se refleje en la productividad y ambiente laboral. Por lo tanto, el estudio sobre satisfacción laboral resulta ser una estrategia que se empeña tanto del bienestar del profesional enfermero como del usuario, en términos de calidad percibida. (García; Luján y Martínez, 2007)

El estudio de investigación se realizó con el interés de conocer cómo se relacionan la variable independiente y dependiente. Asimismo, aportar datos estadísticos e información reciente sobre esta problemática, identificando las debilidades y planteando estrategias conducentes a adoptar acciones con el fin que el profesional enfermero goce de buena salud, emocional y física, que este satisfecho en su ámbito laboral y llevar a cabo correctamente sus actividades y brindando atención de buena calidad.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca; es por ello que la calidad de atención depende de cuan alta sea la satisfacción que el profesional de enfermería reciba y perciba de su institución y de su entorno. Conforme estos aspectos mejoren, se lograra apreciar los cambios que no solo redundará en beneficio de los usuarios sino además en la imagen institucional. Se logró contrastar la hipótesis general; comprobando que existe una relación estadística directa entre satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo – 2022.

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en siete capítulos:

Capítulo I: en este punto se desarrolla la realidad problemática, formulación del problema, objetivos a alcanzar, justificación y delimitaciones del estudio.

Capítulo II: su contenido se basa en los antecedentes, bases teóricas que ayudan a sustentar la investigación, conceptos, hipótesis y operacionalización de variables.

Capítulo III: contiene la metodología, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: aquí se muestran los resultados adquiridos en tablas de frecuencia y porcentajes y contrastación de hipótesis.

Capítulo V: se desarrolla la discusión de los resultados.

Capítulo VI: se presentan las conclusiones y recomendaciones de investigación.

Capítulo VII: se consignan las fuentes de información utilizadas para el estudio.

Finalmente, los anexos destinados a presentar los instrumentos de medición, consentimiento informado y evidencias fotográficas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En lo referente a satisfacción laboral y calidad de atención, es un tema de gran importancia en la actualidad debido a que las instituciones sanitarias, no realizan los esfuerzos necesarios para revertir la situación laboral de nuestro país ya que cada año se demuestran errores expresivos en el desarrollo de la práctica profesional del personal de salud y disconformidad por parte de los pacientes respecto a la atención percibida. Asimismo, la calidad de atención depende de la satisfacción que el personal de salud obtenga de su trabajo y de todo lo que en ella predomine. Conforme estos aspectos mejoren, se notarán los posibles cambios.

La calidad del cuidado es la primordial preocupación del profesional enfermero y es hacia ahí donde están orientadas las acciones con la finalidad de alcanzar el progreso en su recuperación. El cuidado es el sustento primordial de la función del profesional de enfermería, es por ello, que la atención deber ser orientada, individualizada y dirigida a solucionar las necesidades en forma satisfactoria para quien requiera de sus servicios. El cuidado enfermero admite enlazar una relación enfermero(a)-paciente lo cual facilita el crecimiento mutuo, iniciando del respeto hacia las costumbres y creencias del usuario. (Aragón, 2015)

En investigaciones realizadas en relación a la situación de la calidad de atención en los servicios de salud de Latinoamérica y el Caribe. Estos estudios determinan, que la calidad puede definirse como “la totalidad de características de un servicio para así lograr alcanzar los requerimientos y necesidades del usuario”, asimismo la calidad tiene dos grandes dimensiones: la primera la calidad técnica, la cual busca que los proveedores afiancen la validez, seguridad y utilidad de las

acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna y eficaz de los usuarios; y la segunda dimensión relacionada con la impresión que tienen los usuarios frente a los servicios que reciben mediante la atención brindada. (Orozco, 2011, como se citó en Quiñones y Marín, 2021)

Quiñones y Marín, (2021) expresan que existen estudios de los diferentes modelos de salud en Latinoamérica relacionados con la calidad de atención prestada donde además señalan la existencia de áreas importantes de oportunidad en la prestación de estos servicios de salud (p. 9)

Desde otra perspectiva internacional, los organismos de salud no sólo se orientan en remediar las necesidades básicas de los usuarios sino también de organizar y planificar las referencias a las diversas especialidades y servicios. En cambio, en términos de satisfacción laboral, se ha demostrado un posterior acortamiento respecto a años anteriores; pero en general, los trabajadores europeos expresan altos niveles de satisfacción laboral, resultados que no se pueden evidenciar en países de Latinoamérica. (Santos, 2021)

A nivel nacional, el concepto “calidad” ha ido cobrando más relevancia en las organizaciones, esto debido a los cambios que aparecieron en los transcurso de los años recientes, en el sector de salud, se sabe que los profesionales que laboran dentro de estas instituciones tienen una jornada bastante extensa y agotadora, y al estar estrechamente asociados “personal- pacientes” involucra que para lograr una satisfacción del usuario, el trabajador debe estar comprometido con su establecimiento, por consiguiente las organizaciones de salud no solo deberían dar importancia a los usuarios sino también a los profesionales que laboran en ellas, como también a las condiciones laborales inadecuadas, entonces para que los

establecimientos de salud brinden “una calidad de atención segura y oportuna se debe tomar en cuenta las necesidades del personal. (Fernandez y Zea 2019)

En un estudio realizado por Fernández y Paravic (2003) acerca del Nivel de satisfacción en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile reportaron: “se evidencia factores predominantes como condiciones del entorno, riesgo y del centro de trabajo, las horas de trabajo, tipo de contrato, el ingreso salarial, el tamaño de la empresa, como condiciona su desempeño laboral y satisfacción respectivamente”.

Actualmente se evidencian una secuencia de factores y causas que alteran la satisfacción de los profesionales durante el desempeño de sus labores, lo cual afecta a la calidad del servicio brindado, existe un descontento por parte de los trabajadores y desigualdad en las remuneraciones salariales lo cual genera una desmotivación dado que no se sienten retribuidos por los esfuerzos que realizan. Asimismo, la ausencia de programas de capacitación y desarrollo laboral, que permita promover las habilidades y capacidades del personal y garantizar un mejor desempeño de sus labores, la carencia de reconocimientos a los trabajadores por las actividades desarrolladas lo que desfavorece su nivel motivacional. Toda esta problemática descrita, indudablemente contribuyen a la insatisfacción de los profesionales y a su vez afecta a la calidad de atención proporcionada en el área, hecho que ha sido también observado durante nuestras prácticas hospitalarias y comunitarias donde el personal de salud verbalizaba insatisfacción no solo por el aspecto económico sino también por el entorno en el cual se desenvolvían.

Sin embargo, también se puede advertir cierto grupo de profesionales que solo se dedican a culminar a como dé lugar sus funciones y actividades, sin preocuparse de su adecuada ejecución, de lograr una alta calidad de atención al

usuario, afectando el progreso de la organización y el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo asumiendo que estas características de satisfacción y calidad se puede inferir en instituciones hospitalarias como por ejemplo el Hospital de Barranca Cajatambo y debido a la factibilidad, no solo por la cercanía de las investigadoras, sino también por la accesibilidad para el ingreso se decide trabajar en este establecimiento de salud, específicamente en los servicios de hospitalización porque las enfermeras de estos servicios son las responsables de brindar cuidados enfermero a los pacientes hospitalizados; lo que las hace similares en el aspecto de caracterización de la población.

Los resultados de esta investigación serán de gran beneficio para la institución hospitalaria y el grupo profesional de enfermería, pues este estudio de investigación puede promover cambios en la función profesional de enfermería quienes son los encargados de prestar cuidado directo a los pacientes. Toda esta situación problemática puesta de manifiesto, ha motivado la ejecución de la presente investigación en dicha institución de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?

¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022

Identificar la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022

1.4. Justificación de la investigación

Conveniencia

Esta investigación permitió obtener información sobre cuanto afecta la satisfacción laboral a la calidad de atención brindada por los profesionales enfermeros y así ampliar el conocimiento ya obtenido, el mismo que servirá no solo de referencia para el progreso de las líneas de investigación y soporte para próximas investigaciones, sino para emitir el informe respectivo a la institución prestadora de salud para que analicen los datos obtenidos y puedan buscar alternativas que conduzcan a mejorar la situación detectada durante nuestra investigación.

Relevancia social

El estudio es preminente para la población, ya que, si un personal de enfermería no se siente satisfecho con su trabajo o no está satisfecho en su lugar de labor, no podrá brindar una buena calidad de atención al paciente, familia o entorno, es por ello el estudio de investigación se centró en verificar cual es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención con la finalidad que gocen de una adecuada salud física y emocional para el progreso de sus actividades.

Valor teórico

Este estudio de investigación se ejecutó con el propósito de aportar conocimientos para próximas investigaciones, y asimismo determinar la relación de satisfacción laboral y la calidad de atención de los profesionales de enfermería y de esta manera proporcionar información confiable y valida a las directivas de la organización con la finalidad que puedan plantear estrategias que propicie de acuerdo a los resultados, mantener o alcanzar unos niveles óptimos de satisfacción laboral.

Implicancia práctica

Los enfermeros tenemos una gran labor y responsabilidad, por ser un sostén fundamental de los sistema sanitario, el profesional de la salud y en especial, los enfermeros tienen un mayor tiempo de permanencia durante las atenciones que le brinda al paciente es por ende que al desarrollar la presente investigación permitió identificar una realidad problemática en el aspecto de satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención, cuyos resultados prácticos son una respuesta a los problemas que ya presentan y permite plantear soluciones concretas y factibles a

fin de mejorar no solo el aspecto de la atención de la salud si no el aspecto relacionado con el mismo profesional.

Utilidad metodológica

Se plasmó esta información en dos instrumentos de cuestionario, con el propósito de garantizar los datos para la recolección de información del presente trabajo de investigación, lo cual permitió abordar los problemas del profesional en dos aspectos como dador del cuidado y como usuario, para lograr mejoramiento que facilite confianza y seguridad.

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial

El presente estudio de investigación se realizó en los servicios de hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo ubicado en la provincia de Barranca, Región Lima Provincias. Los servicios que conformaron el área de hospitalización son los servicios de Neonatología, Pediatría, Ginecología, Medicina y Cirugía.

Delimitación social

Se realizó en el grupo de profesional enfermero que se desempeñan en los servicios de hospitalización, en el hospital de Barranca Cajatambo.

Delimitación temporal

Los meses de febrero a marzo del 2022.

Delimitación temática

El estudio comprendió la satisfacción laboral y la calidad de atención, en relación a los profesionales enfermeros que laboran en los servicios de hospitalización, en el hospital de Barranca Cajatambo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.2. Investigaciones internacionales

Quiñones y Marín (2021), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019”, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud, como primera variable y la percepción de la calidad por los pacientes de una clínica de Salud mental como segunda variable. El diseño de la investigación fue cuantitativa, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo estructurada por 58 colaboradores y 8875 pacientes atendidos en el 2019. Se concluye con la existencia de una relación directa entre la satisfacción de los clientes internos (primera variable) con la satisfacción de los usuarios atendidos(segunda variable). (Quiñones y Marín, 2021)

Martínez y Gonzales (2021), en su trabajo de investigación “Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería que laboran en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 97 enfermeros. Los resultados evidencian que el sexo de la población encuestada con mayor predominio (73,2%) es el sexo

femenino. La variables edad, arroja que el promedio fue de 44,9 años. Encontrando además que a menor nivel de formación mayor es el estrés laboral que experimentan los encuestados. Se concluyó que el colectivo de profesionales analizado mantiene una percepción moderada de estresores laborales. Comparando al personal de enfermería con los auxiliares de enfermería, los primeros evidencian una menor percepción de demandas psicológicas y de control sobre su trabajo en comparación con los segundos. La correlación contrastante entre las antigüedades laborales, sustenta el hecho de la importancia de las condiciones de trabajo y sociofamiliares en relación al estrés laboral. (Martínez y Gonzales, 2021)

García (2020), en su estudio de investigación “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020 - Ecuador”, cuyo objetivo estuvo direccionado a evaluar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería e identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral estos. La investigación fue de tipo descriptivo y transversal. La población fue el total de 35 profesionales de enfermería entre hombres y mujeres. Se concluyó que el 94% de los profesionales de enfermería se hallan satisfechos debido a que sienten indiferencia a otros factores no muy significativos pero que pueden incidir en mayor o menor grado en su normal desarrollo y cumplimiento de su trabajo; además, están satisfechos con su labor que realizan. En conclusión, esta investigación muestra que la mayoría de los profesionales de enfermería se declaran satisfechos; empero, hay un porcentaje significativo de insatisfacción; constituyendo un problema relevante, que podría ser un nuevo tema de investigación. (García, 2020)

Maggi (2018), en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro - Ecuador”, cuyo objetivo estuvo orientado a evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. El diseño de la investigación fue analítico transversal. La población fue de 357 usuarios, el instrumento a utilizar fue encuesta. Asimismo, en los resultados se evidenciaron satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, mientras en las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad se consideraron insatisfecho por parte de los usuarios. Conclusión el área no cubre la seguridad al usuario y no cumple con la atención eficiente respecto a la calidad de atención al usuario. (Maggi, 2018)

Juárez (2018), en su estudio de investigación “Factores relacionados a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en un hospital de Morelos – México”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre los factores laborales y el nivel de Satisfacción del profesional de Enfermería en un hospital de Morelos. La investigación fue de tipo cuantitativo de diseño transversal, observacional, descriptivo. La muestra comprendió 274 profesionales de enfermería. Se concluye que los factores identificados con insatisfacción fueron la monotonía laboral, competencia profesional y características extrínsecas, mientras que aquellos factores correlacionados con alta satisfacción fueron los referentes a la relación interpersonal con jefes/as y con los compañeros. (Juárez, 2018)

2.3. Investigaciones nacionales

Velásquez (2022), en su estudio de investigación “Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud” cuyo objetivo fue determinar de qué modo se relacionan las variables de estudio carga laboral y la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo aplicada, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. La muestra quedó conformada por 60 licenciadas de Enfermería, efectuándose un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos fueron analizados por el programa SPSS y las figuras fueron creadas con el programa Excel. Resultados, se encontró una relación significativa e inversamente proporcional entre carga laboral y satisfacción laboral ($p < 0.05$). Empero, no existe relación entre carga física y clima laboral y entre carga mental y relaciones laborales ($p > 0.05$). Concluyendo la existencia de relación entre ambas variables: carga laboral y satisfacción laboral. (Velásquez, 2022)

Sullca (2021), en su estudio de investigación “Estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2021”, cuyo objetivo fue determinar como el estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño. La investigación fue cuantitativa, no experimental de diseño transversal y correlacional. La muestra fue de 70 enfermeras del área COVID. D, a las cuales se aplicó dos instrumentos: The Nursing Stress Scale (NSS) que incluye 34 preguntas divididas y Cuestionario de Autopercepción de la

calidad de Atención (2009) que contiene 25 preguntas. Uno de los resultados de su investigación fue con respecto a la calidad de atención que ejercen las enfermeras, determinó que el 44,3 % perciben que brindan una calidad de atención alta, el 28,6 % brinda una calidad de atención media y el 27,1 % una calidad de atención baja. (Sullca, 2021)

Aldana (2021), en su estudio de investigación “Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante COVID19 en el Hospital Leoncio Prado Huamachuco”, cuyo objetivo fue dilucidar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención. La investigación fue de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo. La población fue el total de pacientes que se atienden en el hospital Leoncio Prado. Concluye que la satisfacción laboral y la calidad de atención a los usuarios tienen una relación directa fuerte, la misma que se debe mantener y mejorar permanentemente con programas efectivos para todos los profesionales del hospital Leoncio Prado de Huamachuco; recomendando a su vez desarrollar talleres de capacitación para todo el personal que labora en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco. (Aldana, 2021)

Silva (2021), en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. La metodología de la investigación fue de tipo no experimental, transversal correlacional. La población fueron 30 trabajadores que laboran en el área de medicina a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Para medir la asociación

se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman, encontrando que existe una correlación positiva muy alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del de Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas. Se concluyó que existe una correlación positiva alta y las dimensiones de satisfacción laboral. (Silva, 2021)

Córdova y Jara (2021), en su estudio de investigación “Satisfacción laboral del enfermero y desempeño en el cuidado al paciente de centro quirúrgico hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el cuidado al paciente de centro quirúrgico. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 enfermeras del área de centro quirúrgico. Los resultados indicaron que las licenciadas en enfermería que desempeñan labores en centro quirúrgico presentan niveles altos de satisfacción laboral con un 80%, siendo la satisfacción intrínseca el que alcanza el nivel alto con 100%; mientras que la satisfacción extrínseca se halla en nivel alto con 65% seguido del nivel medio con 30% y bajo con 5%. Las enfermeras del centro quirúrgico presentan alto desempeño laboral en el cuidado al usuario de centro quirúrgico en un 100%, cumpliendo sus funciones según las labores asignadas. Finalmente, los resultados basados en la relación de las variables indicaron que existe relación negativa moderada significativa ($r = -0.529$; $p < 0,05$) entre satisfacción laboral del enfermero y el desempeño en el cuidado al paciente de Centro Quirúrgico. (Córdova y Jara, 2021)

Rojas (2020), en su estudio de investigación “Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de

neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral con la calidad del cuidado de enfermería en tiempos del COVID-19. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 35 enfermeras del área de Neonatología. Los resultados fueron indicaron que la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción laboral de estas se relacionan significativamente ($p < 0,05$) y son percibidas mayoritariamente por el personal de enfermería como Altos (62,9% y 60,0%). La calidad técnica del cuidado de enfermería y la satisfacción laboral de estas se relacionan significativamente ($p < 0,05$) y son percibidas mayoritariamente como Altos (62,9% y 60,0%). En lo referente a la calidad de la continuidad del cuidado de enfermería y la satisfacción laboral se relacionan significativamente ($p < 0,05$) y son percibidas mayoritariamente como Altos (68,6% y 60,0%). Y por último la calidad del resultado del cuidado de enfermería y la satisfacción laboral se relacionan significativamente ($p < 0,05$) y son percibidas mayoritariamente como Altos (62,9% y 60,0%). (Rojas, 2020)

León (2020), en su tesis titulada “Estrés ocupacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Regional de Huacho, 2019 – 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del Hospital Regional de Huacho, 2019 -2020. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, transversal de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 66 enfermeros. Resultados se obtuvieron que el 13,6% de enfermeros presentan un nivel bajo de estrés ocupacional, un 60,6% nivel de estrés ocupacional moderado y el 25,8% presentan alto nivel de estrés ocupacional, asimismo el 19,7% presentan un nivel de satisfacción

laboral bajo, el 60,6% nivel de satisfacción moderada y el 19,7% presentan alto nivel de satisfacción laboral. Conclusión la relación entre el nivel de estrés ocupacional y la satisfacción laboral es de manera positiva y moderada. (León, 2020)

Caldas (2019), en su estudio de investigación titulada “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima 2019”, cuyo objetivo fue determinar la percepción de las pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima-2019. La investigación fue de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 210 pacientes y el tamaño de muestra se obtuvo por 180 pacientes encuestados. Resultados referentes a la percepción de la calidad del cuidado se obtuvieron el 16,7% desfavorable, el 51,7% medianamente favorable y el 31,6% favorable. En su dimensión accesibilidad un 72,3% medianamente favorable, asimismo en su dimensión confortador u 63,9% medianamente favorable, en su dimensión facilitadora y explicativa se obtuvo un 41,6% medianamente favorable, en su dimensión anticipadora un 46,1% medianamente favorable, el 57,8% medianamente favorable en su dimensión monitoreada, el 50,6% medianamente favorable en su dimensión confiable y el 57,3% favorable en su dimensión educadora. Conclusión la percepción que presentan los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión educadora es favorable, excepto en las otras dimensiones mencionadas ya que presentan medianamente favorable. (Caldas, 2019)

Zambrano y Cuchula (2018), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y calidad de atención de salud del departamento de

obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018”, cuyo objetivo fue determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en salud en el departamento de obstetricia y ginecología. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 62 personales de salud y 77 usuarias atendidas en el departamento de obstetricia y ginecología. Los resultados fueron el 67.7% de los encuestados expresan que el personal de salud tiene un grado de satisfacción media con su trabajo, al igual que los usuarios que perciben una calidad de atención media, asimismo, el 54.8% de los encuestados refieren que el personal de salud se encuentra grado de satisfacción media con su trabajo y los usuarios aseguran que la estructura se encuentra en una calidad media. En conclusión, Se pudo determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en salud en el departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, siendo el grado de satisfacción media en cuanto al vínculo con el trabajo, con los jefes y colegas, encontrando una relación significativa entre ambas variables. (Zambrano y Cuchula, 2018)

Gamarra (2018), en su estudio de investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes, Puesto de Salud 15 de enero, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes del Puesto de Salud 15 de enero. La investigación fue de tipo transversal, no experimental de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional. La población fue de 1200 usuarios y la muestra de 215. Resultados la primera variable tuvo una confiabilidad de 0,997 conformada

por 26 ítems lo cual determina que es confiable, la segunda variable tuvo una confiabilidad de 0,971 conformada por 26 ítems. Asimismo, se realizó la correlación de Pearson lo cual obtuvo como resultado correlación positiva alta de 0,985. Además, se determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($,000 < 005$). (Gamarra, 2018)

Augusto (2018), en su investigación titulada “Relación de la satisfacción laboral en la calidad de servicio de los colaboradores del hotel dos de mayo de la ciudad de Cajamarca, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la satisfacción laboral y sus dimensiones, con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca 2018. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores. El instrumento de recolección de datos aplicado fueron los cuestionarios que estuvieron direccionados a la obtención de opiniones de los colaboradores del hotel. Con los resultados obtenidos se concluye la existencia de relación positiva fuerte entre la satisfacción laboral con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca año 2018. (Augusto, 2018)

Canchari (2017), en su estudio titulada “Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Perú 2017”, cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado que brinda la enfermería desde la perspectiva del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra – 2017. Es un tipo de investigación descriptivo, cuantitativo de corte transversal no experimental. La población

fue 50 usuarios hospitalizados. Resultados, el 80% de encuestados consideran que el cuidado que brinda la enfermera es regular y el 20% es mala. Asimismo, en relación a la dimensión humana el 90% de usuarios estiman que es regular, el 6% estiman que es mala y el 4% consideran buena. Mientras en la dimensión técnica el 44% consideran regular, el 54% consideran mala y el 2% buena, en relación a la dimensión entorno el 26% consideran regular y el 74% malo. Conclusión según la perspectiva del usuario las enfermeras presentan una regular calidad de atención, lo cual nos conlleva a continuar trabajando para mejorar la calidad de atención al usuario. (Canchari, 2017)

2.3.1. Bases teóricas

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral parte de las particularidades externas a las motivaciones de las personas. Por lo tanto, si una organización tiene el propósito de progresar de manera estratégica y predominar entre la competencia, es en este sentido se tiene que conocer a los colaboradores y brindarles las condiciones básicas para que puedan cumplir con sus responsabilidades: sueldos de acuerdo a la labor que desempeñan, ambientes laboral óptimos con la finalidad que puedan desempeñarse correctamente y un trato justo. (Sánchez y García, 2017)

La satisfacción en relación al trabajo se podría definir como “la posición del trabajador frente a su propio trabajo”. Esta actitud se apoya en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Estas actitudes son establecidas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las sensaciones que percibe el trabajador de lo que “deberían ser”. En cambio, existen tres características del empleado que perjudican las percepciones del

“debería ser”, y son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Sin embargo, se hallan tres aspectos de la situación de empleo que influyen desfavorablemente las percepciones del “debería ser”, y estos serían: las características de empleos anteriores, los grupos de referencia y las comparaciones sociales con otros empleados. (Calle, 2010, como se citó en Parra; Arce y Guerrero, 2018)

Dimensiones de la primera variable

1. Satisfacción laboral

El grado de satisfacción, llamado también grado de conformidad “es lo que percibe el ser humano sobre su entorno laboral (centro de trabajo) en la cual influyen muchos factores”. (Psicología Científica, 2010, como se citó en Marín, 2021)

La satisfacción laboral a nivel general tiene como indicadores:

- **Capacitación:** La capacitación es un “proceso que gira en torno a los trabajadores de una institución” y juega un papel principal ya que es muy importante la obtención de nuevos conocimientos de los trabajadores para que así puedan desempeñarse eficazmente en su institución. (Gary y Varela 2001, como se citó en Valdivia, 2018)

- **Ambiente laboral:** El ambiente laboral se le asocia a los temas de temperatura, luz, el ruido y otros factores del entorno, así como, a los temas de aseo y/o el acceso rápido a los instrumentos y herramientas de trabajo.

Generalmente esta dimensión de la satisfacción laboral se le considera como una forma de respuesta sobre lo que las personas quieren obtener de su empleo, cuanto menos, según la teoría de la disonancia cognoscitiva, de lo que puede

esperar del personal para que se resuelvan las inconsistencias u obstáculos para el desarrollo de su trabajo.

Conforme el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, “el profesional de enfermería debe de contar con un ambiente laboral totalmente limpio, acondicionado y adecuado para evitar o disminuir la exposición a objetos biocontaminados y la propagación de agentes patógenos”, que van a beneficiar a los trabajadores y pacientes brindando una buena calidad de atención. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002)

- **Incentivos:** Permite tener una adquisición de bienes necesarios para mejorar el bienestar de personas y grupos. Cuando las recompensas van de acuerdo al mercado, surge una principal satisfacción ya que los trabajadores sienten que son recompensados en mayor proporción a su desempeño. Por otro lado, si miran las retribuciones que se consideran insuficientes para el nivel de desempeño surge la insatisfacción, por lo que genera un estado de tensión.
- **Supervisión:** es la administración igualitaria de una actividad que instruye las actitudes y acciones del personal frente al logro de los objetivos organizacionales, por medio del desarrollo de las capacidades del supervisado.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La Organización Mundial de Salud (2016), puntualiza: garantizar la calidad de atención de cada usuario que reciba los servicios de diagnósticos y tratamientos más oportunos para la obtención de una atención sanitaria óptima, considerando los conocimientos del usuario y del equipo de salud, lo cual alcanzará el mejor resultado con el mínimo riesgo o evitando los efectos

desfavorables y alcanzando la mayor satisfacción del usuario durante el proceso.

La calidad es la totalidad de un conjunto de actividades que proporciona un servicio a quien lo solicite de manera accesible, con un excelente profesionalismo con el fin de poder lograr la satisfacción del usuario. (Palmer, 2016)

Para Marie Divincenti, el sistema de garantías de la calidad de atención en Enfermería logra considerarse como un método de 3 componentes que comprenden: estructura, proceso y resultados, cuyo objetivo es lograr un cuidado humanizado de buena calidad. La estructura se ubica en la intervención de Enfermería y su organización, el proceso se refiere a proporcionar la atención y los resultados, al bienestar del paciente a las consecuencias finales de la atención y a la evaluación profesional mediante ciertos juicios establecidos. (Divincenti, 1999, como se citó en Balseiro; Martínez; Otero; Cortes; De la Rosa; Flores y Flores, 2007)

Se concluye que la definición de calidad varía de acuerdo en cómo el profesional enfermero la emplee, donde el concepto de calidad será distinto cuando se aplique.

El grado de calidad es, en consecuencia, la medida en que se espera que la atención brindada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios para el paciente.

Dimensiones de la segunda variable

Para el doctor Donabedian Avedis considerado como el “padre de la calidad” puntualiza que la calidad de atención en el área de salud consiste en la

utilización de las ciencias y tecnologías médicas, en una manera que optimice y favorezca los beneficios para la salud sin aumentar los riesgos. El grado de calidad se define como la medida en que se espera que la atención suministrada alcance el equilibrio más propicio entre los riesgos y beneficios. Se plantean tres dimensiones: 1. Aspectos técnicos de la atención; 2. Relaciones interpersonales y; 3. Entorno de la atención.

Las dimensiones se expresan de la siguiente manera:

1. Dimensión Técnico – Científico, son los procedimientos y/o técnicas que aporta el profesional de salud mediante los conocimientos científicos adquiridos, proporcionando una calidad de servicio optima, tienen las siguientes características básicas (Roque, 2021).

- **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la atención del usuario de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- **Efectividad**, atribuida al logro de cambios positivos (efectos) centrados en el estado de salud de la población.
- **Eficiencia**, utilización adecuada de recursos estimados para la obtención de los resultados esperados.
- **Continuidad**, prestación constante del servicio, sin inmovilizaciones o repeticiones que sean innecesarias.
- **Seguridad**, está dada por la forma en que se prestan los servicios de salud; definido por dos aspectos importantes, uno es la estructura y el segundo aspecto son los procesos de atención, cuya finalidad es optimizar los beneficios minimizando los riesgos de la salud del usuario.

- **Integralidad**, se define a las atenciones de salud que recibe el usuario para satisfacer sus requerimientos.

2. Dimensión Humana, señala al aspecto interpersonal y social en relación a la atención y promoviendo una buena comunicación e interacción entre enfermera - paciente, a su vez tiene las siguientes características (Roque, 2021).

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características inherentes a la persona.
- Información veraz, completa, oportuna y entendida por el usuario o por cuidador.
- Beneficio en la persona, en sus necesidades, percepciones y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Brindar un trato cordial, cortés, cálido y empático durante la atención.
- Ética, conjunto de costumbres aceptado por la sociedad y sustentados en los principios éticos deontológicos que encauzan la conducta y los deberes de los profesionales en salud.

3. Dimensión del Entorno, referida a los requisitos que la institución orienta para la mejor prestación de los servicios, logrando la mayor satisfacción del usuario, contando con las siguientes características (Roque, 2021)

- Ambiente: deben de contar con un ambiente iluminado, ventilado.
- Comodidad: tiene la finalidad de cumplir con la satisfacción del paciente, brindándole atención, calma y confort durante su estancia.
- Limpieza: con la finalidad de evitar la propagación de microorganismos o elementos biocontaminantes, los servicios deben de contar con una higiene adecuada.

Sin embargo, un aspecto fundamental inherente a cualquier profesional y, en especial, al profesional de enfermería es la capacidad de autoevaluarse. Autoevaluarse en el aspecto de cuán satisfecho está en el plano laboral y cómo es la calidad del cuidado enfermero; como desarrolla sus funciones y sus dimensiones técnico o científico, interpersonal o humana y dimensión entorno.

Teoría de la variable independiente:

Teoría de Maslow – Enfoques de la satisfacción laboral

Para plantear la satisfacción laboral de las enfermeras, se considera la teoría de las necesidades de Maslow, representada con una pirámide (necesidades humanas), teoría que demuestra lo que impulsa a la conducta humana para sentirse realizado, donde certifica que “conforme se satisfacen las necesidades más básicas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados”. Como humanitario su concepto era que los individuos poseen un deseo innato para autorrealizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para alcanzar sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. (Reyes, 2019)

Los cinco niveles de la pirámide de Maslow son los siguientes:

- **Necesidades básicas o fisiológicas:** son propias en todo individuo, principal para la subsistencia de la persona las cuales son: alimentarse, hidratarse, respirar, vestirse, sexo, entre otros.
- **Necesidades de seguridad:** se requiere establecer y conservar una situación de estabilidad y orden en la vida. Asimismo una seguridad económica (ingresos), física (salud), necesidad de domicilio, entre otros.

- **Necesidades sociales:** conlleva el sentido de pertenencia a un grupo social, pareja, familia, amigos del trabajo, entre otros.
- **Necesidades de estima o reconocimiento:** son las necesidades relacionadas con la independencia personal, la reputación, confianza, autoestima o las metas financieras.
- **Necesidades de autorrealización:** relacionado al crecimiento y al desarrollo personal, en este nivel es la percepción y el desarrollo de su potencial de haber llegado al éxito personal. (Acosta, 2012).

Al ser relacionado con el trabajo de enfermería es necesario que el personal de salud tenga protegido las necesidades fundamentales para poder alcanzar el crecimiento personal. Si estas necesidades están cubiertas, se incluye la necesidad del reconocimiento, el prestigio que quiere lograr la enfermera con su trabajo, sus destrezas y habilidades para ser reconocida en la institución, lo que conlleva a sentirse satisfecha con el trabajo que brinda.

En relación con la teoría de satisfacción laboral, Atalaya (2018) en su investigación nos muestra cómo comprender a los trabajadores que manifiestan carga laboral por consiguiente se presenta dos tipos de elementos: elementos intrínsecos o motivadores y extrínsecos o higiénicos. En ese estudio de investigación explica en modo global donde se podría indagar estrategias para el buen desarrollo laboral, y lograr prevenir las malas relaciones laborales. Donde el resultado de los dos factores

La teoría dual o de los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo, fue planteada por Herzberg Mausner y Snyderman., a partir de una investigación realizada con 200 ingenieros y contadores, donde se

identificaron situaciones de trabajo de logros excepcionales y de frustraciones, la conclusión del estudio es que la motivación laboral se deriva de dos tipos de factores independientes: Intrínsecos o motivadores y extrínsecos o higiénicos.

Los primeros, asociados a experiencias satisfactorias aplicados al contenido de sus trabajos, por ejemplo, lo interesante y trascendente del puesto mismo y las tareas que lo componen, el reconocimiento del cual es objeto por su buen desempeño, la sensación de logro y crecimiento, la responsabilidad asignada por los superiores. Según Herzberg, al estar presentes dichos factores y ser bien manejados, contribuyen a aumentar la satisfacción y es de esperar que a mediano y largo plazo se generará mejora en su desempeño laboral.

El segundo grupo: Factores higiénicos, se asociaron a sentimientos negativos o de insatisfacción de los trabajadores en sus centros de labor, denominados así, porque actuaban como en la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros a la salud, tales factores son: La supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas de la empresa.

Teoría de la variable dependiente:

Teoría de la Calidad en Salud: Avedis Donabedian

Donabedian, puntualiza la calidad como la realización de los principales beneficios factibles de la atención, con riesgos mínimos para el paciente. Esta puede representar en dos dimensiones: interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica relaciona con la práctica de la ciencia y la tecnología médicas de una

manera beneficiosa para la salud, sin acrecentar sus riesgos. La atención interpersonal evalúa el grado de apego a valores, normas, expectativas de los pacientes (como se citó en Escobar, 2020).

Según Donabedian el enfoque sistemático de la salud referente a la evaluación de calidad comprende:

- **Estructura:** engloba, los recursos humanos, materiales y el espacio físico (ventilación, accesibilidad, cantidad, entre otros). Contiene las características en que se dan servicios, de tal forma que este elemento implica los recursos humanos, físicos y organizativos. El enfoque estructural se basa en que, teniendo unas buenas condiciones previas, es más probable un proceso apropiado de atención y unos resultados más favorables.
- **Proceso:** conjunto de funciones que realizan los profesionales de salud, es decir, como los servicios de salud que se ejecutan estos procesos y la forma como se ejercen en el paciente.
- **Resultado:** simboliza el impacto obtenido con la atención, en términos de bienestar de las personas y mejoras en la salud, grupos o poblaciones, así como también el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

2.3.2. Bases filosóficas

Desde el término del siglo XIX y comienzo del siglo XX, múltiples teorías reafirmaron la relevancia de la teoría satisfacción – insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano.

En estudios realizados en el año 1930 por describir las causas de la satisfacción laboral y la naturalidad, se asumió que la satisfacción con el trabajo era

una forma de cómo un individuo está asimismo satisfecho con la vida, y esto a su vez se asociaba con las capacidades de adaptación que dispone el ser humano evolucionado en su nivel de preparación para el trabajo.

En la década de los 40, surge la Teoría de Necesidades la cual refleja los cinco tipos de necesidades que beneficia a un ser humano que son: autorrealización, reconocimiento, afiliación, seguridad y fisiología. (López y Villacís, 2018)

Según los autores Herzberg, Mausner, & Snyderman en el año 1959 desarrollaron la Teoría de la motivación – higiene. Esta teoría se focaliza en el trabajo como determinante principal de la satisfacción la cual tiene dos dimensiones la satisfacción o la insatisfacción individual. La insatisfacción en esta teoría se considera a los factores extrínsecos o de higiene y los de satisfacción se los denomina intrínsecos o motivadores. En el año 1959, Herzberg en su teoría conceptualiza a la satisfacción como factores de motivación en el que se incorporan: el reconocimiento por parte de la institución por un trabajo realizado, oportunidad de progresar por el esfuerzo y logros de un colaborador que trasciende en años, oportunidad de crecer y superarse de manera intelectual y profesional. (López y Villacís, 2018)

En estas teorías se puede ver la complejidad de la satisfacción laboral, en la que está inmersa toda empresa u organización. En la actualidad el ser humano es considerado como el principal recurso para el crecimiento y desarrollo de una organización, el cual brinda como resultado grande éxitos o en algunos casos puede llevar al fracaso. Por tanto, resulta elemental que los directivos de las organizaciones busquen aumentar y desarrollar nuevas técnicas y procedimientos para satisfacer las necesidades de su personal, de esta manera van a lograr que sus trabajadores se sientan motivados, valorados y satisfechos. (López y Villacís, 2018)

Pero satisfacción laboral, siempre ha estado ligado a la calidad y como tal también ha ido evolucionando con el transcurrir de los tiempos. Pero cuando hablamos de calidad, el principal referente es el Dr. William Edwards Deming, internacionalmente reconocido por sus diversos aportes de orden teórico que contribuyó con la evolución y crecimiento de la industria japonesa, todo ello a través de profundos cambios en los sistemas de administración y destinadas a elevar sus niveles de calidad y productividad, siendo conocido como el “padre de la calidad”, la definición que brinda sobre la concepción de calidad es concreta, para Deming implica necesariamente que “el producto o servicio satisfaga las necesidades del cliente”. (Ortiz, 2019)

En la década de los noventa surgió una revolución en salud relacionado a la calidad, cuando se instituyó por primera vez el Sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) por medio de la ley N°100 de 1993, en donde se considera la calidad como el componente primordial para brindar y ofrecer atención al usuario, familia y población. La calidad es el pilar para la asistencia del servicio a los usuarios, teniendo en cuenta el mejoramiento constante para brindar una buena calidad a los usuarios, familia y entorno, tanto en la atención, es decir sea constante, integral, humanizada, personalizada y que a su vez asegure que se cumplan con los estándares aprobados en procedimientos y en el profesional.

Como filosofía, desde 1980 la calidad estuvo presente en un sinnúmero de empresas, se asumió con diversos matices para el servicio a la producción, surgiendo los Sistemas de Calidad con sus respectivas normativas internacionales, como ISO 9000 que nació en Europa seguidamente de la segunda guerra mundial, llegando su afianzamiento internacional al término de la guerra fría, cuya aplicación están direccionadas a todas las organizaciones con el objetivo primordial alcanzar

la satisfacción y la calidad; por ello es importante promover la premisa de que si se tiene un personal satisfecho la calidad de la atención está fortalecida y consolidada. (Peralta, 2002, como se citó en Caycay 2018)

2.3.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción:** sentimientos de bienestar o sensación de placer cuando se cumplen las necesidades y expectativas de una persona. (Reyes, 2019)
- **Satisfacción laboral:** se define como el resultado que el colaborador muestra mediante un estado emocional placentero, una conducta adecuada y actitud propia para el trabajo, puede ser que la remuneración no sea el más conveniente del mercado, pero cuando se producen las condiciones para el desempeño laboral adecuado y se promueve la satisfacción laboral del trabajador, este puede elegir por continuar en la organización favoreciendo las diferentes cualidades como el entorno laboral, la experiencia ganada o por ganar, las promociones del personal, la motivación. (Rubiños, 2017)
- **Calidad:** se define como el desarrollo estable, ordenado y continuo, que implica a toda la organización en indagación y aplicación de formas de trabajos innovadores e creativos, que impacte las expectativas del cliente y comunidad con la finalidad de poder superar las necesidades requeridas. (Altamirano, 2016)
- **Dimensiones de la calidad:** conjunto de variables que interrelacionadas entre sí dan como éxito la satisfacción de los usuarios. Estas variables son técnico o científico, interpersonal o humana y entorno.
- **Atención de enfermería:** conjunto de acciones sistematizadas, organizadas con la finalidad de garantizar una atención oportuna y eficaz y así lograr su máximo bienestar bio-psico social.

- **Enfermería:** Profesión del sector salud que brinda los cuidados a la persona, familia y entorno con el objetivo o finalidad de obtener una buena calidad de salud y vida.
- **Servicio de hospitalización:** son áreas especializadas para brindar cuidados de manera oportuna e integral, donde se ejecuta acciones médicas y de enfermería dirigidas al tratamiento y recuperación de la salud del paciente hospitalizado. El sector de hospitalización es un espacio natural donde se brindan cuidados enfermero durante las 24 horas del día y está conformado por los servicios de: Neonatología, Pediatría, Ginecología, Medicina y Cirugía.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

- Existe relación estadística directa entre satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo – 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuado
- La calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuado

2.4.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Tipo de variable	Instrumento
Variable independiente: Satisfacción laboral	Actitud que obtienen los profesionales enfermero en su lugar de trabajo, sin embargo, se enfoca en la aceptación que tiene el enfermero en relación a su entorno y condición laboral (Rojas, 2020).	Satisfacción laboral es la respuesta emocional, agradable y buena actitud que tiene el individuo en referencia al estado laboral, resultado de los valores, experiencias y expectativas del colaborador.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Ambiente laboral • Incentivos • Supervisión 	<p>9, 13, 14, 19, 22</p> <p>2, 5, 7, 11, 16, 17, 18, 21</p> <p>6, 8, 15, 20</p> <p>1, 3, 4, 12</p>	<p>Poca satisfacción laboral (22 – 67 pts.)</p> <p>Mediana satisfacción (68 – 83 pts.)</p> <p>Alta satisfacción (84 – 110 pts.)</p>	Cuantitativa	Encuesta
Variable dependiente: Calidad de atención	La calidad de atención se basa en la percepción del usuario, familia y entorno el cual necesite de un servicio o producto lo que va precisar el	La calidad de atención en salud es brindar asistencia de prevención, diagnóstica y terapéutica para lograr una	Técnico o científico	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería integral • Informe al paciente • Preparación técnica • Resolución de problemas al paciente 	<p>1, 2, 7, 8, 12, 13, 21</p>	<p>Bajo (25 – 85 pts.)</p> <p>Medio (86 – 94 pts.)</p> <p>Alto (95 – 100 pts.)</p>	Cuantitativa	Encuesta

	nivel en que el servicio o producto puede llegar a complacer las necesidades del individuo (Torres, 2021).	adecuada atención sanitaria teniendo en cuenta los conocimientos del paciente y/o familia con el objetivo de lograr cubrir las necesidades de cada paciente. La autoevaluación y la capacidad inherente en todo profesional, forma parte del proceso de la calidad de la atención que le consienten analizar y adecuar o modificar en cierto grado sus cuidados enfermero	Interpersonal o humana	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Confianza • Brindar buen trato al paciente 	3, 4, 9, 10, 14, 15, 18, 20, 22, 17, 23, 24			
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación • Comodidad • Orden • Limpieza 	5, 6, 11, 16, 19, 25			

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De tipo básica, porque permitió aumentar o comprender el comportamiento de la materia; es decir a las variables planteadas. (Hernández, 2017).

3.1.2. Nivel de investigación

Es correlacional, fundamentado en los principios de relación entre las variables de estudio, buscando elementos comunes por más significativos que sean. (Hernández, 2017)

3.1.3. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación fue de diseño no experimental, porque no existió manipulación de las variables. (Hernández, 2017)

Del mismo modo el trabajo de investigación fue de corte transversal ya que las variables de estudio fueron medidas en un solo periodo de tiempo y espacio, con el único propósito de analizar los acontecimientos en un determinado momento. (Hernández, 2017)

3.1.4. Enfoque de investigación

De enfoque cuantitativo, porque se probó teorías mediante la recolección de datos en base a los análisis estadísticos para probar la hipótesis. (Hernández, 2017)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población lo conformaron 44 profesional enfermeros que desempeñan su labor en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo. Los servicios que conforman el área de hospitalización son: Neonatología, Pediatría, Ginecología, Medicina y Cirugía. Los licenciados de enfermería están distribuidos de la siguiente manera:

- Servicio de Medicina: 09
- Servicio de Cirugía: 10
- Servicio de Pediatría: 05
- Servicio de Ginecología: 10
- Servicio de Neonatología: 10

3.2.2. Muestra

La muestra a considerar fue la misma que la población.

Criterios de inclusión

- Personal profesionales enfermeros de los servicios de hospitalización.
- Profesional de enfermería que aceptan colaborar en la investigación
- Profesionales enfermeros que labora en el Hospital Barranca Cajatambo en el año 2022
- Profesionales enfermeros que no se encuentren de descanso médico, ni de vacaciones o de licencia.

Criterios de exclusión

- Personal profesional de enfermería que no pertenece a los servicios de hospitalización.
- Profesional de enfermería que no acepta colaborar en el estudio de investigación.
- Profesional de enfermería que no labora en el Hospital Barranca Cajatambo en el año 2022
- Profesional de enfermería que se encuentre de descanso médico, de vacaciones o licencia.

Criterios éticos

- Respeto a las personas.
- Beneficencia.
- Justicia.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.1.5. Técnicas

La técnica de estudio que se empleó para el recojo de la información fue la encuesta, esta correspondería para la primera y segunda variable.

3.1.6. Instrumentos

Instrumento 1: Satisfacción laboral

El cuestionario constó de 22 ítems de respuestas recíprocamente excluyentes, con la finalidad de adquirir información acerca de la satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de Hospitalización (anexo N° 2).

El instrumento fue tomado de otro trabajo de investigación:
Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos

COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte
Echegaray: Autora: Rojas Díaz, Nelly Vanessa.

El instrumento fue validado por 5 Jueces Expertos bajo el formato de Aiken reportándose al 90% un nivel de concordancia positiva.

Asimismo el grado de confiabilidad se obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach en los elementos estandarizados de ,951 (muy alto), con una medida de 3,893 en una escala del 1 al 5 y una varianza de ,048; las correlaciones de los elementos total fueron mayores de ,353 y sus valores Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido ninguna sobrepaso el valor de referencia; la correlación intraclase alcanzó una media promedio de ,932 con un 95% de intervalo de confianza oscilo entre ,880 y ,969 un valor bruto de variación de 14,745 y una alta significativa estadística ,000 ($p < 0,001$). Por ende, la encuesta laboral es viable para la aplicación de enfermeras.

Instrumento 2: Calidad de atención de enfermería

El cuestionario constó de 25 ítems de respuestas recíprocamente excluyentes, la misma que fue una autoevaluación y que tiene por finalidad adquirir información acerca de la calidad de atención de enfermería en el servicio de Hospitalización (anexo N° 3).

El instrumento fue tomado de otro trabajo de investigación:
Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020: Autora Muñoz Ulloa.

El instrumento fue validado por 5 Jueces Expertos. Asimismo, el grado de confiabilidad se obtuvo por el método de Alfa de Crombach, el ,950; indica que cuentan con una buena consistencia interna.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para ejecutar la investigación la técnica propuesta fue la aplicación de dos cuestionarios estructurados, los mismos que fueron aplicados por las autoras de la investigación, cada instrumento contenía las variables de acuerdo a los objetivos formulados, el mismo que fue previamente validado por juicios de expertos.

Procedimientos:

Para el estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se solicitó el permiso al director del Hospital Barranca Cajatambo.
- Se solicitó la colaboración al profesional de enfermería que fue evaluado, por medio del consentimiento informado (anexo N° 1).
- Se aplicaron los instrumentos:
 - **Primer instrumento**, midió la satisfacción laboral.
 - **Segundo instrumento**, midió la calidad de atención de enfermería.
- Se entregó los cuestionarios sobre Satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería.
- Una vez recolectado la información de datos mediante el instrumento (cuestionario), se procesó a través de Microsoft Office Excel.
- Luego del programa Excel, se procedió a ingresar los datos al programa SPSS versión 25, obteniendo las tablas y gráficos estadísticos.

- Además, para el procesamiento de la información se empleó los estadígrafos como el coeficiente de correlación, los de tendencia central y de dispersión.

Acerca al coeficiente de correlación, según Hernández (2017) es una prueba estadística para analizar la intensidad de la relación entre las variables de estudios, Gutiérrez (2013), expresa que los estadísticos de tendencia central buscan reducir en un solo valor a un conjunto de valores, sirven para comparar, así como para interpretar los resultados obtenidos con relación a los distintos valores observados.

En la opinión de Pino (2017), indica que los estadísticos de dispersión son los datos de variabilidad de la variable y completa la descripción dada por una medida de tendencia central de una distribución.

3.5. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Cómo es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Identificar la satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022</p> <p>2) Identificar la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022</p>	<p>Hipótesis General. Existe relación estadística directa entre satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1) La satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuado</p> <p>2) La calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuado</p>	<p>Variable X SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral X₁ <p>Variable Y CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico o científico Y₁ • Interpersonal o humana Y₂ • Entorno Y₃ 	<p>X_{1.1.} Capacitación X_{1.2.} Ambiente laboral X_{1.3.} Incentivos X_{1.4.} Supervisión</p> <p>Y_{1.1.} Consejería integral Y_{1.2.} Informe al paciente Y_{1.3.} Preparación técnica Y_{1.4.} Resolución del problema al paciente</p> <p>Y_{2.1.} Ética Y_{2.2.} Confianza Y_{2.3.} Brindar buen trato al paciente</p> <p>Y_{3.3.} Iluminación Y_{3.2.} Comodidad Y_{3.3.} Orden Y_{3.4.} Limpieza</p>	<p>Población: 44 enfermeros</p> <p>Muestra: 44 enfermeros</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Método de investigación: Deductivo</p> <p>Diseño: No Experimental, de corte transversal</p> <p>Instrumentos: Encuestas tipo escala de Likert.</p> <p>Variable: satisfacción laboral 22 ítems.</p> <p>Variable: calidad de atención 25 ítems.</p>

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1

Satisfacción laboral de los enfermeros en los servicios de hospitalización

Satisfacción	N	%
Poca	10	22,7
Mediana	11	25,0
Alta	23	52,3
Total	44	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 1 se puede observar que del 100% (44) de los encuestados respecto a la satisfacción laboral en los servicios de hospitalización, el 52.3% refiere que es alta, el 25% mediana y el 22.7% poca.

Gráficamente se visualiza de la siguiente manera:

Gráfico 1

Satisfacción laboral de los enfermeros en los servicios de hospitalización



Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1, se aprecia que el 52.3% de los profesionales enfermeros refieren una alta satisfacción laboral, el 25% mediana satisfacción laboral y un 22.7% poca satisfacción laboral, es decir más de la mitad del profesional enfermero que desempeña su labor en el servicio de hospitalización de hospital de Barranca Cajatambo - 2022 muestran un alto nivel de satisfacción laboral.

Tabla 2

Calidad de atención en los servicios de hospitalización

Calidad de atención	N	%
Bajo	8	18,2
Medio	11	25,0
Alto	25	56,8
Total	44	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 1 se puede observar que del 100% (44) de los encuestados respecto a la calidad de atención en los servicios de hospitalización, el 56.8% refiere que es buena, el 25% regular y el 18,2% mala.

Gráficamente se visualiza de la siguiente manera:

Gráfico 2

Calidad de atención en los servicios de hospitalización



Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, se puede observar que el 56.8% de enfermeros refieren alta calidad de atención, el 25% medio y el 18.2% baja, es decir se brinda una alta calidad de atención en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022.

Tabla 3*Satisfacción laboral y calidad de atención en los servicios de hospitalización*

Calidad de atención	Satisfacción laboral			Total	
	Poca	Mediana	Alta		
Bajo	n	3	4	1	8
	%	6.8%	9.1%	2.3%	18.2%
Medio	n	4	0	7	11
	%	9.1%	0.0%	15.9%	25.0%
Alto	n	3	7	15	25
	%	6.8%	15.9%	34.1%	56.8%
Total	n	10	11	23	44
	%	22.7%	25.0%	52.3%	100.0%

chi cuadrado = 10,752 gl = 4, p = 0.029 SIGNIFICATIVO.

Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 3, se puede observar que del 100% (44) de los encuestados, existe una relación alta entre satisfacción laboral y calidad de atención en los servicios de hospitalización, tal y como se observa en los resultados; apreciando que de un total de 15 enfermeros (34.1%) que perciben una alta satisfacción brindan una calidad de la atención alta.

Tabla 4*Calidad de atención en los servicios de hospitalización por dimensiones*

DIMENSIONES	CALIDAD DE ATENCION						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Aspecto técnico científico	7	15.9	18	40.9	19	43.2	44	100.0
Aspecto interpersonal	5	11.4	24	54.5	15	34.1	44	100.0
Aspecto del entorno o del confort	5	11.4	15	34.1	24	54.5	44	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

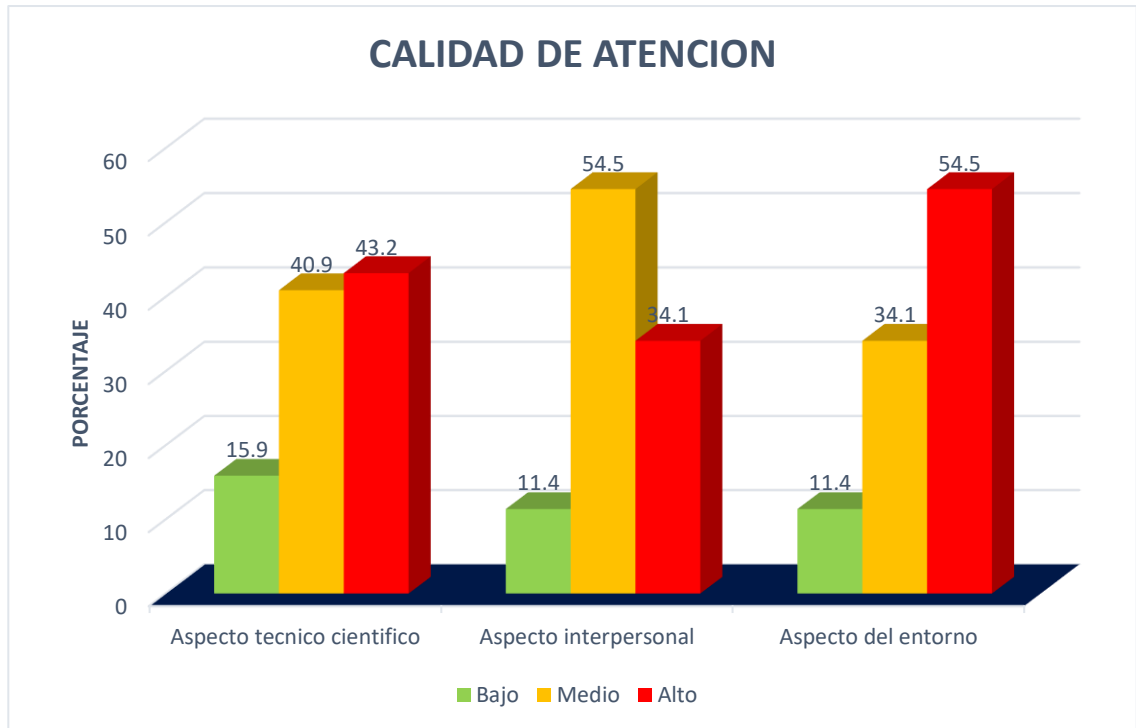
Interpretación:

En la tabla 4, respecto a las dimensiones de calidad de atención el 43,2% refiere un alto nivel respecto al aspecto técnico – científico, el 54,5% un nivel medio respecto al aspecto interpersonal y el 54,5% un alto nivel respecto al aspecto del entorno o del confort.

Gráficamente se visualiza de la siguiente manera:

Gráfico 3

Calidad de atención en los servicios de hospitalización por dimensiones



Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo - 2022

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 3, se puede observar que de acuerdo a las dimensiones de calidad de atención en los profesionales de enfermería, existe un predominio alto en los niveles de aspecto técnico científico 43.5%, un nivel medio en el aspecto interpersonal 54.5% y un nivel alto en el aspecto del entorno 54.5%.

Tabla 5*Variables sociodemográficas*

SEXO	n	%
Femenino	43	97.7
Masculino	1	2.3
EDAD		
18 – 25	1	2.3
26 – 60	43	97.7
TIEMPO EN EL SERVICIO (AÑOS)		
1 – 5	15	34.1
6 – 10	7	15.9
Mayor de 10	22	50.0
SERVICIO		
Neonatología	10	22.7
Ginecología	10	22.7
Pediatría	5	11.4
Medicina	9	20.5
Cirugía	10	22.7
CONDICION LABORAL		
Nombrado	29	65.9
Contratado	15	34.1

Nota. Cuestionario aplicado a enfermeros del servicio de Hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo – 2022

Interpretación:

En la tabla 5, se puede observar que el 97.7% (43) son de sexo femenino y el 2.3% (1) es masculino.

Seguidamente el 2.3% (1) pertenecen al grupo de edad que oscila entre los 18 – 25 años y el 97.7% (43) es de 26 – 60 años de edad.

Referente al tiempo de servicio el 34.1% (15) tienen de 1 – 5 años laborando, el 15.9% (7) tienen de 6 – 10 años y el 50.0% (22) tienen mas de 10 años.

Asimismo referente a los servicios de hospitalizacion donde laboran los enfermeros tenemos el 22.7% (10) pertenecen al servicio de Neonatología, el 22.7% (10) es Ginecología, el 11.4% (5) es Pediatría, el 20.5% (9) es Medicina y el 22.7% (10) pertenecen a Cirugía.

Referente a la condicion laboral tenemos que el 65.9% (29) son nombrados y el 34.1% (15) son contratados.

PUNTOS DE CORTE DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

22 – 67	POCA SATISFACCIÓN
68 – 83	MEDIANA SATISFACCIÓN
84 – 110	ALTA SATISFACCIÓN

PUNTOS DE CORTE DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

25 – 85	BAJO
86 - 94	MEDIO
95 – 100	ALTO

PUNTOS DE CORTE DETERMINADOS SEGÚN LA ESCALA DE ESTANINOS

MEDIA +/- 0.75DS

4.2. Contrastación de hipótesis

Las frecuencias observadas se sometieron a la siguiente prueba de hipótesis:

HIPÓTESIS

H₀: No existe relación la satisfacción laboral y la calidad de atención.

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención.

Nivel de significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se cometería al rechazar la **H₀**, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Chi cuadrado.

Decisión Estadística: El Chi cuadrado observado es $Ji^2 = 10.752$ con $GL=4$, al cual le está asociado un valor de probabilidad, $P = 0.029$. Puesto que este valor P es menor que

α , se concluye en rechazar la **H₀**. **Es decir, existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención en los servicios de enfermería.**

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

De la data informativa que se obtuvo en la recolección de información, se pudo contrastar la hipótesis general, donde se acepta la relación que existe entre la satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022. La cual fue aceptada con un p-valor obtenido $p= 0.029$ es menor al nivel de significancia $\alpha= 5\%$.

El presente trabajo de investigación se realizó con una población de 44 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, con respecto a las características sociodemográficas en relación al sexo de los enfermeros encuestados, el 97.7% (43) es femenino y el 2.3% (1) masculino; asimismo en relación a la edad el 2.3% (1) se hallan en la etapa joven 18 – 25 años de edad y el 97.7% (43) en la etapa adulta de 26 – 60 años de edad. Estas características sociodemográficas guardan similitud con el estudio de Martínez y Gonzales (2021), quienes hallaron que la edad promedio de su población en estudio (enfermeros) era de 44.9 años, pues al realizar la media de edad de nuestra población es de 43 años; sin embargo no se podría determinar si la edad es un factor influyente en como percibimos la satisfacción, o la percepción de si se brinda una calidad de atención óptima; pero, si se sabe que cada grupo etario presenta necesidades fisiológicas diferentes y a más edad existen problemas de salud ocupacional que pueden alterar la capacidad de brindar una atención de calidad y acorde a la teoría de Maslow “es necesario que el personal de salud tenga protegido las necesidades fisiológicas y de seguridad” (Acosta, 2012), para poder satisfacer no solo sus necesidades sino la de otros usuarios.

En cuanto al tiempo de servicio el 34.1% (15) tienen de 1 – 5 años de labor, el 15.9% (7) tienen de 6 – 10 años de labor y el 50.0% (22) tienen más de 10 años laborando. Esta característica sociodemográfica guarda similitud con el estudio de León (2020), quien halló que el 62.1% (41) de enfermeros tienen más de 10 años laborando; en relación a este indicador sociodemográfico se sabe que con el pasar de los años, los enfermeros afrontan diariamente diferentes situaciones que se le presentan durante el desempeño de sus funciones y actividades, y si no mantienen el suficiente apoyo y control pueden lograr alterar su salud psicológica, social y física lo que influiría en cierto grado la calidad de la atención.

Con respecto a la condición laboral el 65.9% (29) son nombrados y el 34.1% (15) es contratado. Estos resultados difieren con el estudio de Córdova y Jara (2021), quienes hallaron que el 65% (13) de su población eran contratados. En la actualidad las contrataciones temporales o con intermediarios es un motivo que trae un efecto negativo en el trabajo hacia el desarrollo de sus habilidades, por lo que se sienten insatisfecho e inconforme; lo que podría llegar a producir según la teoría dual planteada por Herzberg Mausner y Snyderman sentimientos negativos o de insatisfacción. (Atalaya, 2018)

Referente a los resultados de la presente investigación sobre satisfacción laboral se puede observar que, de los 44 enfermeros encuestados, el 52.3% refiere que es alta, el 25% mediana y el 22.7% poca. Estos resultados guardan cierta similitud con la investigación de León (2020), pues el obtiene que los enfermeros en estudio presentaron un nivel moderado y alto de satisfacción laboral con el 60.6% y 19.7% respectivamente. Cabe recalcar que existen dos factores que contribuyen en la satisfacción laboral, estos serían los factores extrínsecos e intrínsecos acorde a la teoría dual de Frederick Herzberg, quien enfatiza que se debe “buscar estrategias para un buen rendimiento, y así poder prever las malas

relaciones laborales” (Atalaya, 2018) para llegar a satisfacer las necesidades básicas de los seres humanos.

Referente a los resultados de la actual investigación sobre calidad de atención se puede observar que, de los 44 enfermeros encuestados, el 56.8% (25) refieren que la atención que brindan es de una calidad buena, el 25% y el 18.2% es regular y mala respectivamente. Estos resultados guardan correlación con la investigación de Sullca (2021), quien estableció que el 44.3% de profesionales de enfermería perciben que brindan una calidad de atención alta. Si bien en lo que respecta a la investigación desarrollada no se percibe en su totalidad una calidad de atención ideal; esto podría estar influenciado por la falta de capacitaciones, el tener conflicto en su lugar de labor, las diferencias de opiniones, entre otros; factores que pueden afectar a los demandantes de la atención de salud porque acorde a lo expuesto en la teoría de Avedis Donabedian “ la calidad es el principal beneficio de una buena atención brindada, disminuyendo los riesgos para los usuarios”. (Escobar, 2020)

En torno a calidad de atención y dimensiones el 43,2% de los enfermeros encuestados refieren un alto nivel respecto al aspecto técnico – científico, el 54,5% un nivel medio respecto al aspecto interpersonal y el 54,5% un alto nivel respecto al aspecto del entorno o del confort; estos resultados mantienen cierta paridad con los encontrado por la investigación realizada por Rojas (2020), cuya dimensión técnica del cuidado alcanza el 62.9%, mientras que en continuidad del cuidado que está relacionado con la dimensión interpersonal obtiene valores del 68.6% y en lo que respecta a la dimensión entorno alcanza también el 62.9%. En base a estas dimensiones para lograr la verdadera satisfacción es imprescindible que este conjunto de variables (científico – técnico, interpersonal y entorno) se interrelacionen entre sí.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es directa; evidenciado con un chi cuadrado = 10,752 gl = 4, p = 0.029 precisándose la validez de la hipótesis alterna.
- La satisfacción laboral en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuada; alcanzándose un valor de alto con un 52,3%, el 25,0% mediana y el 22,7% poca.
- La calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del hospital de Barranca Cajatambo – 2022, es adecuada, alcanzándose un valor de alto con un 56,8%, el 25,0% medio y el 18,2% bajo.

6.2. Recomendaciones

- A los directivos de la institución desarrollar un diagnóstico situacional que le permita identificar las condiciones laborales de sus trabajadores, así como realizar monitoreo constantes, para poder identificar el grado de satisfacción laboral en los enfermeros, ya que una persona satisfecha con su entorno de trabajo va a lograr un eficaz desempeño laboral.
- A los gestores realizar o aplicar los instrumentos diseñados para la evaluación de la calidad de atención de tal manera se pueda evaluar cada servicio de hospitalización y realizar un abordaje de acuerdo a los resultados obtenidos.

- Implementar capacitaciones destinadas a los profesionales enfermeros que laboran en el hospital de Barranca - Cajatambo, para el desarrollo de habilidades interpersonales, a fin de sostener una adecuada satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería, lo cual permitirá laborar en las mejores condiciones necesarias.
- Se recomienda continuar ejecutando más estudios de investigación aplicando otros indicadores, con el propósito de conocer más sobre las problemáticas relacionadas a las variables de estudio de la presente investigación.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- Aldana, J. (2021). *Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante COVID19 en el Hospital Leoncio Prado Huamachuco*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Aragón, A. (2015). *Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2015*. Universidad Peruana Unión.
- Arista, M. (2020). *Calidad de atención de enfermería y estancia hospitalaria en neonatos prematuros Hospital Belén de Trujillo 2020*. Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Augusto, G. (2018). *Relación de la satisfacción laboral en la calidad de servicio de los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca, 2018*. Perú: Universidad Privada del Norte.
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Cajahuaringa, E. y Castillo, R. (2019). *Conocimiento y aplicación de las medidas de bioseguridad relacionadas al riesgo biológico de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima – 2018*. Lima: Universidad Norbert Winer.
- Caldas, M. (2019). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima 2019*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- Canchari, O. (2017). *Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Perú 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

- Córdova, M. y Jara, S. (2021). *Satisfacción laboral del enfermero y desempeño en el cuidado al paciente de centro quirúrgico hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo 2020*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Escobar, C. (2020). *Percepción de la calidad de atención de enfermería en gestantes con amenaza de parto pretermino, hospital Básico Dr. Rafael Serrano López – La Libertad 2020*. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Fernández, G. y Zea, L. (2019). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del centro de atención primaria i-iii hospital docente de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2019*. Perú: Universidad Nacional San Agustín
- Gamarra, J. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes Puesto de Salud 15 de enero, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- García, M. (2020). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el hospital General San Vicente de Paúl, 2020*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. España: Universidad de Navarra.
- Gutiérrez, J. (2013). *Significados de las medidas de tendencia central. Un estudio con alumnos universitarios de carreras de humanidades*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú
- Infantes, F. (2016). [Citado por Salazar, B. 2021]. *Calidad de atención percibida y satisfacción al parto humanizado en usuarias de Centro obstétrico del Hospital El Triunfo, 2020*. Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Jaramillo, L. Osorio, S, y Salazar, D. (2018). *Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en la unidad neonatal*. Colombia: Universidad de Antioquia. Medellín.
- Juarez, M. (2018). *Factores relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería en un hospital de Morelos*. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

- León, F. (2020). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el hospital Regional de Huacho, 2019 – 2020*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- Leyva, G. y Pacheco, K. (2021). *Calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla-202*. Perú: Universidad Roosevelt.
- López, S. y Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Machaca, C. y Orihuela, M. (2018). *Percepción de los padres sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacidos en el servicio de Neonatología CSJD, 20218*. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Martínez, S. y Gonzales, J. (2021). *Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Argentina: Universidad Maimónides.
- Pino, J. (2017). *Síntesis de la investigación sobre la variabilidad y dispersión en estadística*. España: Universidad de Granada
- Polo, H. (2020). *Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y la Calidad del Servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019*. Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Quiñones, D. y Marin, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019*. Colombia: Universidad de la Costa.
- Reyes, Y. (2019). *Satisfacción laboral y salud mental en enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de huacho 2019*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión

- Roque, J. (2021). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización de medicina y cirugía, hospital Regional Huacho 2021*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- Santos, M. (2021). Satisfacción laboral y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2021. Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Santos, M. (2021). *Satisfacción laboral y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2021*. Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Silva, E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Sullca, A. (2021). *Estrés laboral en pandemia por COVID - 19 influye en la calidad de atención ejercida del personal de enfermería pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2021*. Perú; Universidad Cesar Vallejo
- Torres, L. (2021). *Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital Regional de Huacho- 202*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión
- Vera, M. (2019). *Calidad de atención del profesional de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al control de crecimiento y desarrollo C.S. Pampa Inalámbrica Ilo 2018*. Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
- Zambrano, L. y Cuchula, G. (2018). *Satisfacción Laboral Y Calidad De Atención De Salud Del Departamento De Obstetricia Y Ginecología Del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Velásquez, C. (2022). *Carga laboral y satisfacción laboral del personal de Enfermería de un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

7.2. Fuentes bibliográficas

- Altamirano, L. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria en el servicio de Pediatría del Hospital Belén de Trujillo*.

Colegio de Enfermeros del Perú, (22 de junio de 2002). Reglamentación de ley del trabajo del enfermero peruano. Recuperado el 20 de marzo de 2019. Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>

Donabedian, A. (1992). Evaluación de la Calidad de la atención médica. En Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. (págs. 382-404). Obtenido de [file:///C:/Users/LESLY/Downloads/Investigaciones%20sobre%20servicios%20de%20salud%20una%20antologia%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/LESLY/Downloads/Investigaciones%20sobre%20servicios%20de%20salud%20una%20antologia%20(6).pdf)

7.3. Fuentes hemerográficas

Calle, O. (2010). [Citado por Parra, R; Arce, M y Guerrero, M. 2018]. La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. INNOVA Research Journal, 3(8), 140-146. Ecuador: Universidad Superior Politécnica del Litoral-ESPOL. Disponible en: <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>

El Peruano. (25 de junio de 2006). Normas Legales. Aprueban reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, págs. 1-16.

Gamboa E. Satisfacción laboral. [Citado por Marin, E. (2021)] Descripción teórica de sus determinantes. Rev. Psicología Científica [Internet] 2010; 12 (16). Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Manso, J. (2002). [Citado por Atalaya, 2018]. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT, 38(128), 79-86. Disponible en: <https://www.google.com.pe/search?q=el+legado+de+herzberg%2C+manso+2002&oq>

Divincenti, M. (1999). [Citado por Balserio, L; Ángeles, R; Flores, A; Flores, P; Martínez, P; Cortes, A y Garcia, M. 2007]. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México DF: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821002>

Peralta, A. G. (2002). [Citado por Caycay, 2018]. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua. México: Panorama editorial

Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social (2007). García, M; Luján, M y Martínez, M. Satisfacción laboral del personal de salud; 15(2):63-72.

7.4. Fuentes electrónicas

Ana. (2012). [Citado por Reyes, Y. 2019]. Teorías Motivacionales. Recuperado el 12 de febrero de 2019. Disponibilidad en: <https://es.slideshare.net/AnaD1/teoras-motivacionales-15196654>

Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.1980

EURO-PERISTAT Project with SCPE and EUROCAT. (2013). European Perinatal Health Report. The health and care of pregnant women and babies in Europe in 2010.

Hernández, R. (2017) Metodología de la investigación 6° Edición. Obtenido de: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernande%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Muñoz, A. “Satisfacción e insatisfacción en el trabajo”. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990).

Organización Mundial de la Salud. (16 de marzo de 2021). Obtenido de: <https://www.who.int/es/news/item/16-03-2021-new-research-highlights-risks-of-separating-newborns-from-mothers-during-covid-19-pandemic>

OMS. [Internet].2016. [Citado 25 de noviembre 2016]. Disponibilidad en: <http://www.who.int/topics/nursing/es/>

Palmer. (2016). conexionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Robbins, S.P. y Coulter, M. “Administración”. Prentice Hall Hispanoamericana (México, 1996 Universidad ESAN. Conexiones ESAN. [Internet]. 2018. [citado 12 de julio 2018]

ANEXOS

Anexo N° 1: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto mi voluntad de colaborar en el estudio de investigación titulada: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE BARRANCA CAJATAMBO – 2022”** desarrollados por las Bach. Angie Deyanira Alvarez Herrera y Bach. Rosario del Pilar Mogollon Cruz de la Escuela Profesional de Enfermería de La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho.

Habiendo sido informada de la finalidad de la misma, así como de los objetivos y; teniendo la plena seguridad que la información que se vierte en el instrumento será única y exclusivamente para fines del estudio de investigación y asegurándome la máxima confidencialidad firmo el presente documento.

Participante

(Firma)

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado(a) licenciado(a) en enfermería:

Las investigadoras del estudio Angie Deyanira Alvarez Herrera y Rosario del Pilar Mogollon Cruz, para las cuales usted ha declarado su deseo de colaborar en la presente investigación y habiendo otorgado su aceptación; se comprometen a acatar la confidencialidad de la información brindada, al igual que le aseguramos que los hallazgos solo corresponderán con fines de investigación y su persona no será perjudicada en lo absoluto.

Atte.

Alvarez Herrera Angie Deyanira

Mogollon Cruz Rosario del Pilar

Anexo N° 2: Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) Licenciada(o) en enfermería, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación cuyo fin es la obtención de información sobre la satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital de Barranca Cajatambo, 2022.

Por consiguiente se le solicita que responda los siguientes enunciados con sinceridad. Marcar con una “X” la opción de acuerdo a lo que considere conveniente.

Agradeciéndole atentamente su participación.

Datos Generales:

1. SEXO: Femenino () Masculino ()
2. EDAD:años
3. TIEMPO EN EL SERVICIO:años
4. SERVICIO: NEONATOLOGÍA () GINECOLOGÍA () PEDIATRÍA ()
MEDICINA () CIRUGÍA ()
5. CONDICIÓN: NOMBRADA () CONTRATADA ()

- (5) TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (4) MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (3) INDIFERENTE A LA OPINIÓN
- (2) POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
- (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

		5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí					

Anexo N° 3: Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION

Marcar con una “X” la opción de acuerdo a lo que considere conveniente.
Agradeciéndole atentamente su colaboración.

	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Dimensión: Aspecto técnico-científico y profesional				
1. Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.				
2. Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes				
3. Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes.				
4. Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.				
5. Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad				
6. Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad				
7. Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.				
Dimensión: Aspecto interpersonal	Muy bien	Bien	Regular	Malo
8. Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.				
9. Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.				
10.Llamo por su nombre a los pacientes				
11.Me presento ante los pacientes con mi nombre				
12.Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre				
13.Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería				
14. Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo.				
15.Soy respetuosa con los pacientes que atiendo				

16. Guardo discreción con los pacientes que atiende				
17. Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.				
18. Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.				
19. Transmito confianza al paciente que atiendo.				
Dimensión: Aspecto del entorno o del confort	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca
20. Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad				
21. Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende				
22. A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.				
23. Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación.				
24. Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.				
25. Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente				

Anexo N° 4: Evidencia fotográfica

