



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN LOS HOSPITALES II-2 MINSA Y ESSALUD - TARAPOTO, AGOSTO- DICIEMBRE 2015”.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA

AUTORES

Bach. En Enf. Gaby Mirian Alarcón Adrianzén

Bach. En Enf. Rita Angélica Sinarahua Sinarahua

ASESORA:

Lic. Enf. Mg. Nérida Idelsa González González

TARAPOTO - PERÚ

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN LOS HOSPITALES II-2 MINSA Y ESSALUD - TARAPOTO, AGOSTO- DICIEMBRE 2015”.

JURADO CALIFICADOR

Obsta. Dra. Gabriela del Pilar Palomino
Alvarado

Presidente

Lic. Enf. Lucy Villena Campos

Miembro

Lic. Enf Nancy Betty Cayo Huachaca

Miembro

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para culminar mis metas.

A mi padre Felipe Alarcón Sipión por brindarme su apoyo en esta etapa de mi vida.

A en especial a mi hijo por ser en mi, motivación, inspiración y felicidad.

GABY MIRIAN

Dedicado a Dios, por darme la vida, la sabiduría; por permitirme vivir momentos de satisfacción y crecer como ser humano.

A mi madre Liria Sinarahua Pizango, hermana Ruth Esther y cuñado Euclides Escobedo, por brindarme el apoyo económico y emocional durante el proceso de mi vida y formación profesional.

RITA ANGELICA

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque es nuestro guía en nuestro andar diario, por cuidar de nuestras acciones y ser la fuerza que nos impulsa a seguir adelante.

Asimismo a nuestros padres y hermanos; quienes son el apoyo económico, moral y emocional, durante nuestra formación profesional. También todas las personas que demuestran su cariño, respeto y admiración y sus deseos hacia el éxito en nuestra vida diaria.

Un sincero agradecimiento a nuestra Asesora: Lic. Enf. Mg. Nerida Idelsa González González, por su asesoramiento, dedicación, y comprensión para la realización del presente estudio. Asimismo a A las licenciadas de los servicios de hospitalización, y autoridades del Hospital II – 2 (Minsa) y del Hospital EsSalud – Tarapoto por su colaboración y brindarme las facilidades para la realización de este trabajo.

LAS AUTORAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDO.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Marco Conceptual.....	1
1.2. Antecedentes.....	5
1.3. Bases Teóricas.....	12
1.4. Justificación.....	35
1.5. Problema.....	39
II. OBJETIVOS.....	40
2.1. Objetivo General.....	39
2.2. Objetivo Específico.....	40
2.3. Hipótesis de investigación.....	41
2.4. Operalización de variables.....	42
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	47
IV. RESULTADOS.....	57
V. DISCUSIÓN.....	68
VI. CONCLUSIONES.....	86
VII. RECOMENDACIONES.....	85
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87

INDICE DE GRAFICOS

N° Grafico	Título	N° Pág.
01	Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II ESSALUD. TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %).	62
02	Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA. TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %)	63
03	Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la calidad del cuidados al usuario del Hospital II ESSALUD. TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %)	64
04	Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la calidad del cuidados al usuario del Hospital II MINSA. TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %)	65

INDICE DE TABLAS

N° Tabla	Título	N° Pág.
01	Perfil del personal de enfermería en el servicio de medicina, en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto, según las variables socio demográficas, periodo Setiembre-Diciembre 2015.	58
02	Nivel de Satisfacción laboral en el Personal de Enfermería de los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD . Tarapoto. AGOSTO - DICIEMBRE 2015.	60
03	Calidad del cuidado al usuario por parte del personal de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto. Agosto – Diciembre 2015	61
04	Comparación Satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de cuidados al usuario por niveles categóricos entre los hospitales II-2 Minsa y EsSalud Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015.	66
05	Relación entre el Nivel Satisfacción laboral del personal de enfermería y la Calidad del cuidado brindada al paciente, en el servicio de Medicina de los Hospitales II MINSA Y ESSALUD; Tarapoto, Agosto- Diciembre 2015	68

N° Tabla	Título	N° Pág.
06	Dimensiones específica Condiciones físicas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	103
07	Dimensión específica beneficios laborales en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	103
08	Dimensión específica desarrollo personal en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	104
09	Dimensión específica desempeño de tareas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	104
10	Dimensión específica relación con la autoridad en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	

N° Tabla	Título	N° Pág.
11	Dimensión específica políticas administrativas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	105
12	Dimensión interpersonal en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	106
13	Dimensión técnica en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	106
14	Dimensión infraestructura en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	107
15	Prueba de Chi-cuadrado entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.	107

RESUMEN

El presente estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD -Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015”; fue de tipo cuantitativo, descriptivo, comparativo de corte transversal, prospectivo. El universo muestral estuvo representado por 13 enfermeras, 7 enfermeras del Hospital MINSA, 6 enfermeras del Hospital ESSALUD y 158 usuarios en el servicio de medicina, siendo 84 usuarios del Hospital MINSA y 74 del Hospital ESSALUD. Se utilizó dos cuestionarios, el primero para medir la satisfacción laboral del personal de enfermería y el segundo para medir la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina. Aplicados a través de la técnica de encuesta.

Entre sus conclusiones se obtuvo que en el Hospital ESSALUD; el 83,5% de las enfermeras presentó satisfacción laboral media, seguido de 16,7% en nivel bajo. Con respecto al hospital MINSA, el 57,1% presentó satisfacción laboral media, seguido del 28,6% en nivel bajo, por tal se promedia en el Hospital ESSALUD satisfacción laboral MEDIA con tendencia a BAJA en mayores porcentajes a comparación del Hospital MINSA. Con respecto a la calidad de cuidados al usuario; el 67,6% de usuarios de ESSALUD manifestaron calidad del cuidado MEDIA. En el Hospital MINSA 63,1% manifestaron calidad del cuidado MEDIA. Los resultados de Chi Cuadrado arrojan un nivel de significancia de $p > 0.05$, indicando que no existe relación entre ambas variables.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, enfermería, calidad del cuidado.

ABSTRACT

This study entitled "Job satisfaction of nurses and their relationship to the quality of care the user in the medical service in hospitals II-2 MINSA and ESSALUD - Tarapoto, August-December 2015"; was quantitative, descriptive, comparative type of transversal, prospective court. The sample universe was represented by 13 nurses, seven nurses MOH Hospital, 6 nurses of ESSALUD Hospital and 158 users in the health service, with 84 users and 74 MOH Hospital ESSALUD Hospital. Two questionnaires, the first was used to measure job satisfaction of nurses and the second to measure the quality of care the user in the medical service. Applied through the survey technique.

Among its findings was obtained in the ESSALUD Hospital; 83.5% of nurses presented average job satisfaction, followed by 16.7% in low level. With respect to MINSA hospital, 57.1% had average job satisfaction, followed by 28.6% in low level, as averaged over the ESSALUD Hospital with job satisfaction MEDIA downward trend in higher percentages compared MOH Hospital. With regard to the quality of care to the user; 67.6% of users expressed ESSALUD MEDIA quality care. In the MOH Hospital 63.1% reported MEDIA quality care. Chi square results show a significance level of $p > 0.05$, indicating no relationship between two variables.

Keywords: Job satisfaction , nursing care quality

I.- INTRODUCCION.

1.1. Marco conceptual.

El concepto, la utilidad y función del trabajo han sido objeto de grandes controversias a lo largo de la historia. En la mayor parte de las sociedades la generalidad de las personas debe adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, por lo que las personas pasan más de la mitad de su tiempo de vigilia, durante las dos terceras parte de su vida, desempeñando algún tipo de trabajo.

(1)

En la actualidad existe un interés creciente entre las instituciones y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. **(2)**

De tal forma que deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, es uno de los condicionantes básicos para la productividad de dichas organizaciones y, como efecto final, con la sociedad.

Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros **(3)**.

Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización.

En el campo de la salud, dentro del equipo se encuentra enfermería, que en su práctica de cuidado, establece una relación intersubjetiva y terapéutica con el cliente, su familia y con el resto del equipo de salud, por ende el comportamiento y el desempeño de estos profesionales, puede verse afectado, entre otros, por el nivel de satisfacción que cada uno experimente con relación a su labor. **(4)**.

Pearson en su análisis sobre la labor de enfermería acota que los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coincidan con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera(o) requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa; agravan la situación. **(5)**

Como contrapartida, estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de enfermería, pues deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de calidad, ya que su función principal es prevenir, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos e integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia. **(6)**

Sumado a esto, los acelerados y radicales cambios han llegado a configurar un nuevo semblante de alta competitividad a nivel laboral, originando la necesidad de desarrollar una cultura de calidad. La calidad es entonces, una estrategia que no se limita a una forma de hacer, sino a una manera de ser y que tiene todo un proceso basado en la participación de todos los involucrados y dirigido a las diversas organizaciones. **(6)**.

Y puesto que el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con calidad de los servicios de salud, ya que a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la

tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico. Estudios recientes mostraron, que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda. **(7)**

Además la buena percepción de cuidados del usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los enfermeros se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del enfermero influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios **(8)**

Uno de los atributos de la calidad es la satisfacción del profesional, en el mundo organizacional no cabe duda alguna de que un objetivo importante es lograr que el colectivo de trabajadores se encuentre satisfecho con las condiciones y tipo de tarea que desarrollan, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente. **(9)**

1.2. Antecedentes.

Cifuentes R. en su investigación titulada “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención en Colombia 2012”; el estudio fue cuantitativo. La población fue de 105 profesionales de enfermería. El método fue descriptivo de corte transversal. Tuvo como resultados que el género dominante es el femenino (86.7%), los profesionales son jóvenes con edad media es de 30.8 años. La satisfacción laboral global indica un 46.6% de satisfacción baja. Mientras que solo un 11.5% de profesionales gozan de satisfacción laboral alta. Las conclusiones entre otros fueron: “La insatisfacción laboral estuvo determinada por la relación interpersonal, competencia profesional y la monotonía laboral. **(10)**

González F, Sánchez S, López T. en su investigación titulada, “Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad Universidad Nacional de Educación. Corcova - España 2010”; el estudio fue cuantitativo. La muestra fue de 140 profesionales. Teniendo como resultados, la paridad entre el empleo masculino y femenino (51,8% y 48,2% respectivamente). El 55,8% tienen menos de 39 años. La satisfacción laboral obtenida fue, 57,30% media y sólo el 8,7% se declaran con satisfacción alta. Llegando a la conclusión que la mayoría de los empleados están regularmente satisfechos con su trabajo destacando

positivamente la relación con los compañeros y con los superiores y la utilidad de la labor desarrollada. **(11)**

Rondón A, Salazar D. en su investigación titulada “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez. Bolívar - Venezuela, 2010”; el estudio fue descriptivo, simple y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 15 profesionales de enfermería y por 30 usuarias. Los resultados fueron: según nivel académico predominaron licenciados en enfermería con 66.66%, en cuanto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión trato humano fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los cuidados el nivel de calidad de atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que están satisfechas con la atención de enfermería en un 43.33%. **(12)**

Bautista L. elaboró un proyecto sobre “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Colombia 2010”; estudio tipo cuantitativo descriptivo transversal. Con una muestra de 202 usuarios del servicio de especialidades médicas y tiene como resultado lo siguiente: Donde la dimensión técnica es más reconocida con un 50,63% Y la dimensión interpersonal es en menor cantidad con un 24.8%, Y concluyó que la percepción de los usuarios permite determinar el deficiente compromiso psico-social para con el paciente”. **(13)**

Zapata M. en su investigación titulada “Enfermería ¿Una profesión en crisis? Universidad de Antioquia. Colombia 2008”; se utilizó un enfoque cualitativo, enmarcado en el uso del mini paradigma o la perspectiva etnográfica. Se seleccionó el método etnográfico, la forma básica de investigación social, en la cual el investigador participa abiertamente en la vida cotidiana de la personas durante un tiempo determinado. El estudio concluyó revelando una tendencia a la insatisfacción en las siguientes variables evaluadas: sistema de promoción de cargos, disponibilidad de tiempo para participar en investigaciones, facilidad de captación profesional, e incentivos salariales. **(14)**

Guillen N, Gala E, Velázquez M. en su investigación “La satisfacción laboral en relación con el comportamiento organizacional en el Hospital de la Habana. Cuba, 2008”; el estudio utilizó un enfoque cuantitativo. Se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal. Se obtuvo como resultados que el profesional de enfermería no se encuentra satisfecho con la praxis 67%, principalmente por no poder ejercer el rol autónomo de su profesión 36%, que implica dar cuidado directo y gestionar el cuidado, seguida de la demanda de pacientes 20% y la falta de material 11%. Concluyendo la satisfacción laboral está determinado por factores organizacionales: el reto laboral que plantea el puesto, la claridad del trabajo, la supervisión y los incentivos; y los factores individuales como los años de carrera profesional y las expectativas laborales de la persona.**(15)**

Zelada V. en su estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima - Perú, 2014”; el estudio fue de tipo cuantitativo, la población estuvo conformada por 28 profesionales. El método de estudio fue aplicativo, descriptivo, de corte transversal.. Se obtuvieron como resultados que el 68% tienen satisfacción bajo y 32% alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% alto y 39% bajo; beneficios laborales 50% alto y 50% bajo; las políticas administrativas 61% alto y 39% bajo; la realización personal 64% bajo y 36% alto; las relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo; las relaciones con la autoridad 61% bajo y 39% alto; el desempeño de tareas 57% bajo y 43% alto. Las conclusiones fueron que el personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, en la realización personal, la institución no proporciona las herramientas e insumos suficientes; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, y en la toma de decisiones. **(16)**

Monteza N. en su investigación sobre “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud. Chiclayo - Perú, 2010”; el estudio fue de tipo cuantitativo, la población estuvo conformada por 46 Enfermeras. El método fue descriptivo de corte transversal. Los resultados a las que llegó fueron entre otros que: “El 42 % de enfermeras considera que existió un clima laboral favorable medio y 35 % con satisfacción media”; concluyendo

que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. **(17)**

Anaya J. en su investigación titulada “Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutierrez – EsSalud Ica, 2010”, el estudio fue de tipo cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 22 profesionales de enfermería. La investigación correspondió a un estudio aplicativo con enfoque cuantitativo; Los resultados fueron que el personal de enfermería encuestados el 75 % manifiesta estar medianamente satisfechos y nadie se encuentra estar satisfecho. El estudio concluyó revelando una predisposición a la insatisfacción laboral, con tendencia a satisfacción media a baja. **(18)**

Calixto L. en su investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del Hospital Cayetano Heredia. Lima –Perú, 2009”; el estudio fue de tipo cuantitativo método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 23 enfermeras. Los resultados fueron que el personal de enfermería el 45 % presento satisfacción laboral media Las conclusiones fueron: que el nivel de satisfacción laboral en su mayoría es de medio a bajo referido a que los directivos toman decisiones sin considerar la opinión de los trabajadores , el ambiente laboral no permite expresar opiniones sin temor a represalias y el sueldo no es equitativo”. **(19)**

Serón N. realizó una investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN. Lima – Perú, 2010”; el cual estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 22 enfermeras. Los resultados a los que llegó revelaron el 45% de satisfacción medio, 32% alto y 23% bajo; las conclusiones a las que llego revelo un nivel de satisfacción laboral media a bajo en las dimensiones beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más de la horas reglamentarias no es reconocido. **(20)**

Sánchez K. en su investigación titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos. San Martin, 2010”; el estudio fue de tipo cuantitativo, la población estuvo conformada por 64 trabajadores, el método usado fue descriptivo, correlacional de corte transversal. Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. **(21)**

Pajuelo L, Grandez K. en su investigación “Relación entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la calidad de atención brindada a pacientes en los Hospitales MINSA II-2 y ESSALUD Tarapoto, 2014”; el estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal, prospectivo. La muestra estuvo conformada por 14 enfermeras, y 48 pacientes pertenecientes al Hospital MINSA y ESSALUD. De los resultados obtenidos el 39.6% y 62.5% respectivamente evidencian una calidad de atención medio, seguido del 31.3% y 12.5% respectivamente con calidad óptima y un 29.2% y 25.0% respectivamente con calidad de atención baja. Concluyendo que la calidad de atención que brindan a sus pacientes; es de tendencia moderada a grave. **(22)**

Guevara M, Campos L. en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto; 2013”; el estudio fue de tipo cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 105 pacientes hospitalizados. La metodología fue descriptiva simple de corte transversal. Los resultados obtenidos en un 90,5% manifestaron estar satisfechos con los cuidados de enfermería, según la sub dimensiones de la calidad del cuidado el más predominante fue el cuidado continuo con 81,0%, el cuidado de libre riesgo con 77,1%; en cuidados con calidez con 75,2% refieren estar satisfechos. Concluyo en que los usuarios están satisfechos con los cuidados de enfermería. **(23)**

1.3. Bases teóricas.

A. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. **(24)**

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. Las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo - teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa- agravan la situación. **(2)**

Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

1.- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (Beer, Salancik y Pfeffer, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

Satisfacción en el trabajo. Definiciones conceptuales	Autores	Año	Perspectiva
Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral.	SMITH, KENDALL y HULLIN	1969	Satisfacción como, estado emocional sentimientos o respuestas afectivas con relación trabajo
Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.	LOCKE	1976	
Estado afectivo, en el sentido del gustar o no en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo.	CRITES	1969	
Orientación afectiva positiva para el empleo.	PRICE Y MULLER	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo.	MUCHINSKY	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorable resultante de la forma como los empleados consideran su trabajo.	NEWSTRON y DAVIS	1993	

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan **(2) (24)**:

- Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como también por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

- Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debida a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. **(25)**

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas “y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

A.1 Teorías de la satisfacción laboral

Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

- Teoría de discrepancia.- la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. **(26)**

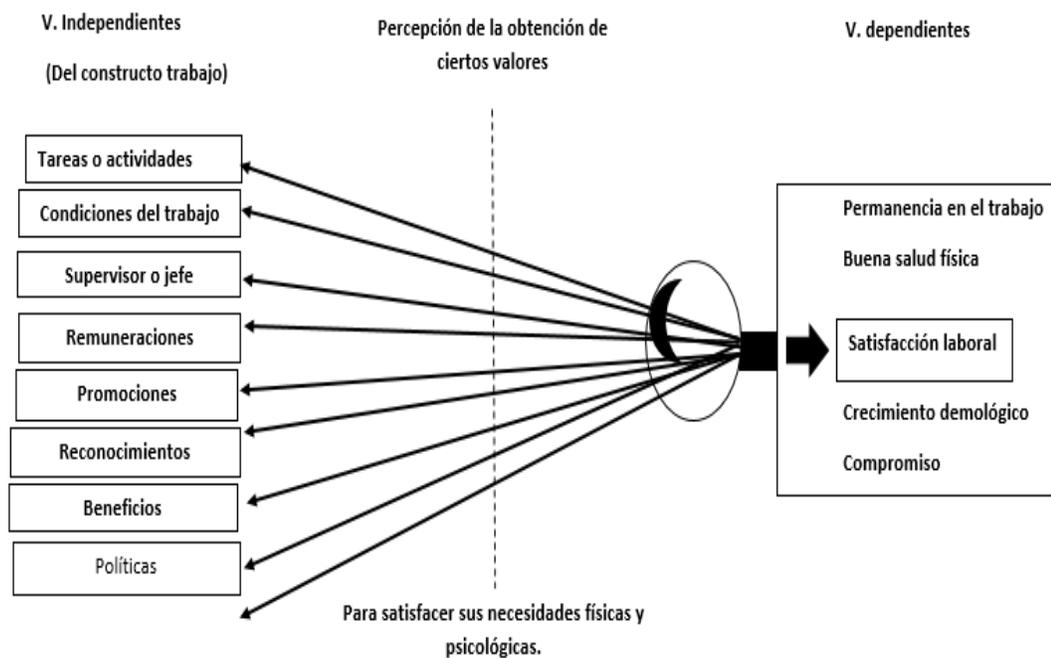
- Teoría de la equidad.- de Stacey Adams Esta teoría se manifiesta y se enfoca sobre la base del criterio que se forma la persona en función de la recompensa que recibe comparándola con las recompensas que reciben otras personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes.

- Teoría de los dos factores de Herzberg.- Frederick Herzberg propone que el homo Faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano: Factores higiénicos o factores

extrínsecos, están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, la supervisión de sus superiores, las condiciones físicas, los reglamentos internos, el prestigio, etc; Factores motivacionales o factores intrínsecos, involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

- Modelo causal de la satisfacción laboral.- Que es la teoría con la que las investigadoras han tenido mayor afinidad y de la cual se hará una amplia mención. **(2)**

CUADRO 01. REPRESENTACIÓN DEL MODELO CAUSAL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CONCEPTUALIZACIONES DE E.LOCKE



Fuente: nivel de satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Concepción Chile, paravic.1998

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos. **(27)**

A.2. Dimensiones de la teoría causal de Locke E.

a. Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. **(28)**

Sin embargo, Salvo encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. **(29)**

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora. **(30)**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

b. Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. **(30) (31)**

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. **(32)**.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas.

- Extrínsecas: Son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.
- Intrínsecas: Son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe

permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

c. Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras

decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas .Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. **(33)**

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

d. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. **(34)**.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los

papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

De acuerdo con House y Desseley “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación **(35)**.

Es por ello que Krichkaew en Tailandia encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción. **(36)**

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

e. Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. **(37)**

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte

del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- ❖ Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- ❖ Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- ❖ Se pone en claro las funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- ❖ Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- ❖ No existen discusiones personales.
- ❖ Los conflictos se resuelven equitativamente.
- ❖ El liderazgo es compartido.
- ❖ Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

(36)

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción

personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

f. Realización personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

“...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”. **(38)**

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo.

Las responsabilidades que debe tener son:

- ❖ Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización.
- ❖ Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones y dilemas éticos.
- ❖ Ser auténtica.
- ❖ Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- ❖ Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- ❖ Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- ❖ Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional, mantener la cultura del diálogo. **(35)**

g. Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. **(38)**

Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo **(39)**.

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. **Hackman y Oldham** aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

- **Variedad de habilidades**, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- **Autonomía**, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo**, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Robbins junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción. **(38)**

B. Calidad del cuidado al usuario

B.1 Calidad en el cuidado de enfermería:

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los periodos de enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. **(39)**

La función de la enfermera es conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud del paciente, así como apoyarlos e integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuando el usuario goza de total independencia. La enfermera participa en el cuidado de las necesidades del paciente, como definía F. Nightingale en el siglo XIX “Esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño”.

Estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico, y cultural, donde cada necesidad insatisfecha afecta al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento, ignorancia sobre acontecimientos de su estado de salud, crea una

incertidumbre, inseguridad y ansiedad; por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al paciente verbalizar sus inquietudes y fortalecer su personalidad, a través de una relación humana que genere confianza y empatía, permitiendo a la enfermera conocer al paciente a quien brindará su cuidado y esta persona acepte, participar del cuidado que recibe y se empodere del saber de cuidarse así mismo. Por tanto los cuidados de enfermería basados en la calidad y calidez es la herramienta vital que nos permitirá el desarrollo profesional en la sociedad.

En tal sentido Montiel considera que calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y satisfacción de los pacientes. Es decir, que la enfermera cuenta con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados, en forma oportuna, continua y libre de riesgo de acuerdo a las necesidades del usuario.(40)

B.2 Dimensiones de la calidad:

a. Dimensión técnica:

Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que rinda el máximo de beneficio para la salud del usuario, con un mínimo de riesgos. Es decir, que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados, en forma oportuna, continúa y libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario:

- ✓ **Cuidados Oportunos:** Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la hora y fecha indicada, dar oportunidades de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a la familia y medio social, también para mantener los registros de la historia clínica completas, así como los exámenes solicitados.

El cuidado continuo está referido al cuidado permanente que brinda el profesional de enfermería para solucionar los problemas y/o necesidades identificados en el usuario, por ejemplo cuando se encuentra con dolor y otros síntomas, así mismo para suministrar observación y monitoreo constante, de tal manera que se sienta en un ambiente agradable. **(41)**

- ✓ **Continua:** Esta dado por una atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindará educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que será sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría, etc.

Florencia Naghtingale en el siglo XIX “esta ayuda incluye el cuidado del entorno creando las condiciones para que el organismo reaccione positivamente ante el daño”. Estos cuidados son de carácter integral porque las necesidades humanas representan lo físico, psicológico y cultural, donde cada necesidad insatisfecha afectará al ser humano como un todo, así por ejemplo la falta de conocimiento, ignorancia sobre acontecimientos de su estado de salud, crea una incertidumbre, inseguridad y ansiedad, por lo tanto la enfermera debe poseer habilidades y destrezas que permitan al adulto verbalizar sus inquietudes fortalecer su personalidad, a través de una relación humana que genere confianza y empatía.

Permitiendo a la enfermera conocer al paciente adulto a quien brindará su cuidado y esta persona acepte, participar del cuidado que recibe y se empodere del saber cuidarse así mismo, siendo el cuidado de enfermería un proceso mental que se expresa a través de sus acciones, palabras, actitudes, y aplicación de técnicas propias. Podemos concluir entonces que los cuidados de enfermería basados en la calidad es la herramienta vital que nos permitirá el desarrollo profesional en la sociedad. **(42)**

- ✓ **Libre de Riesgo:** Está orientada a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento, las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados. La labor principal del enfermero (a) consiste en brindar

educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta. **(43)**.

b. Dimensión interpersonal: Calidez de enfermería:

Se refiere a la interacción social entre el usuario y el prestador de servicios que involucran una actitud de atención e interés por servir al paciente, que debe estar enmarcado en una relación de respeto y cordialidad mutua. Algunos autores distinguen la responsabilidad de actuación, imparcialidad en las decisiones, veracidad de información, claridad de lenguaje y la discreción absoluta como factores que contribuyan a que dicha relación sea satisfactoria.

Ser buenos profesionales de enfermería, no es por poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestra competencia; sino es conocer la esencia de la profesión, el fenómeno de la comunicación, el impacto de la enfermedad en la vida de la persona, tanto a nivel cognitivo como conductual, que debe ser consciente de las implicancias psicológicas, de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente.

El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de amabilidad, respeto por la otra persona humana (atención de sus necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del

paciente, quien tiene muchas necesidades psicológicas (siente disminuir sus fuerzas y sus facultades), se sienten solos e inseguros, además su cuidado requiere un interés consistente y cariñoso, demostrando tanto en su actitud como palabras. **(18)**

Maslow menciona “El individuo debe sentirse valioso como ser humano, es decir autoestimarse, debe sentir también que su familia y los demás con los que entra en contacto lo consideran una persona con valor y digna”, además se debe dejar que exprese sus necesidades y sentimientos. **(43)**

Ser buenos profesionales no es poseer muchos conocimientos teóricos sobre las funciones de nuestras competencias : si no es conocer la esencia de la profesión tanto a nivel cognitivo como conductual, el fenómeno de la comunicación el impacto de la enfermedad en la vida de la persona tanto a nivel cognitivo como conductual , que debe ser consciente de las implicancias psicológicas ,de las reacciones más frecuentes y específicas de cada enfermedad, de los problemas éticos asociados a muchas situaciones y de sus consecuencias legales, sociales y morales durante los cuidados al paciente. El personal de enfermería competente debe poseer lo siguiente componentes de la calidez:

- Respeto
- Amabilidad
- Interés por sus necesidades afectivas o empatía.

- Paciencia
- Escuchar y responder o buena comunicación.
- Fortalecimiento de la autoestima.

c. Dimensión de infraestructura:

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio incluye las condiciones físicas, de limpieza, de iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

1.4. Justificación.

Considerando que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y se asocia con el desempeño llegándose a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño y gozar de mejor salud física y psicológica; el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción del trabajador es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales, siendo por ello la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo uno de los indicadores que condicionan la calidad de atención al usuario. **(44)**

Resulta evidente que uno de los atributos de la calidad es la satisfacción del profesional, en el mundo organizacional no cabe duda alguna de que un objetivo

importante es lograr que el colectivo de trabajadores se encuentre satisfecho con las condiciones y tipo de tarea que desarrollan, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente. **(45)**

Como es conocido también que la satisfacción del paciente es considerado un indicador de calidad, del cual el usuario aporta una perspectiva individual en los atributos de la asistencia. Enfermería como profesional de la salud con mayor contacto con el usuario, se convierte en un producto imprescindible y cuantificable a través del servicio prestado.

En los centros hospitalarios la laboral de las enfermeras se centra en ámbito de recuperación de la salud y enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Es así que, durante el transcurso de nuestra formación profesional, hemos podido constatar y observar en distintos centros asistenciales los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras asistenciales y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el mejor.

Las enfermeras resienten los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el

desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante y como consecuencia el estado de ánimo del profesional de enfermería repercute directamente con el trato brindado al paciente, dejando de lado la parte emocional del paciente en el momento, su necesidad de afecto. Las enfermeras se molestan por el escaso espacio, muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo, lo que ellas perciben como falta de reconocimiento hacia su grupo profesional de parte de la institución en que se desempeñan.

Las variables satisfacción laboral y la calidad del cuidado al usuario tienen relación en el sentido de que, si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario así como contribución a un clima positivo. El buen funcionamiento de un servicio depende en gran medida de la satisfacción laboral de sus trabajadores. El grado de calidad de los servicios prestados en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan. **(46)**

Por lo tanto, esta información se constituye como una herramienta de diagnóstico para evaluar tanto las condiciones de trabajo del personal de enfermería, como la percepción general que tienen estos con respecto a su situación laboral actual manifestada a través de la satisfacción. Por otra parte conocer el nivel de satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella, permite crear planes y estrategias que logren mantener o mejorar, de acuerdo a los hallazgos, los niveles

de satisfacción encontrados, para que sean lo suficientemente favorables tanto para el profesional como para los servicios de la institución.

Así mismo, los análisis de satisfacción laboral permiten identificar necesidades de formación y capacitación, a partir de la información inherente al desempeño de sus trabajadores y permiten a los administradores evaluar las reacciones de los empleados ante los cambios importantes de políticas y programas de trabajo. De tal manera, se logra identificar problemas que puedan surgir y proponer modificaciones o reorientar algunos planes de acción. Los niveles bajos de satisfacción de los empleados constituyen uno de los síntomas de mal funcionamiento de la organización.

Así pues, si se considera la satisfacción laboral como un objetivo conveniente de las prácticas y políticas de la dirección, la medida de la satisfacción de los trabajadores puede utilizarse como un criterio para evaluar el éxito de las mismas. Desde la formación académica el fenómeno de la satisfacción debe ser considerado, teniendo en cuenta que el futuro profesional debe poseer, además de un perfil y de unos conocimientos básicos, una convicción y motivación propias hacia el cuidado de la salud de las personas. Se debe continuar la discusión académica y la investigación con proyección social en esta línea de investigación que aborda la satisfacción del profesional y otras categorías relacionadas, como la autonomía, la calidad del cuidado, el liderazgo, la identidad profesional y la productividad, entre otras.

Sustentado en lo antes expuesto el presente estudio responde a la finalidad de entregar conocimientos desde una visión interdisciplinaria sobre el ámbito de la atención de enfermería actuación en el ámbito clínico; modificar actitudes y comportamientos e incidir en la relación profesional enfermera-paciente, en el cambio de los modelos de asistencia en salud. En una época en la que urge desarrollar la capacidad humanística de las personas para resolver los problemas sin hacer uso de la imposición o coerción, y para adoptar posturas razonadas y razonables en el terreno de las actitudes y la conducta.

Asimismo servirá a la entidad formadora de profesionales de Enfermería para fomentar a la identidad vocacional a través de una relación estrecha con el entorno en el que se desenvuelve la profesión y la trascendencia de la enseñanza y aprendizaje de cualidades innatas y capacidades de afrontamiento ante situaciones o eventos que permita brindar un cuidado integral al paciente durante el proceso salud – enfermedad; como ejes transversales en la formación universitaria.

1.5. Problema

¿Existe relación entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud –Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015?

II.- OBJETIVOS.

2.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud -Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015.

2.2. Objetivos específicos.

1. Caracterizar el perfil del personal de enfermería en el servicio de medicina, en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto, según las variables socio demográficas.
2. Establecer la satisfacción del personal de enfermería en el servicio de Medicina en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto.
3. Valorar la calidad de los cuidados al usuario por parte del personal de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto.
4. Identificar que dimensión específica (Condiciones física y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativo, políticas administrativas, relaciones sociales, relación con la autoridad, desarrollo personal y desempeño de tareas) se presenta con mayor frecuencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud -Tarapoto.
5. Identificar que dimensión específica (dimensión interpersonal, dimensión técnica y dimensión de infraestructura) se presenta con

mayor frecuencia en la calidad de cuidados al usuario en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto.

6. Comparar la satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de cuidados al usuario entre los hospitales II-2 Minsa y EsSalud Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015.

2.3. Hipótesis.

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina de los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud – Tarapoto, Agosto – Diciembre 2015.

2.4. Operalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIONES CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral del personal de enfermería.	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia	En el presente trabajo consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales de Enfermería respecto a los factores condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y	Condiciones física y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. ❖ El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación, etc.) ❖ La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. ❖ En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. ❖ Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).
			Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ❖ Me siento mal con lo que gano. ❖ Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. ❖ Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

	<p>su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc).</p>	<p>desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.</p>	<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Siento que doy más de lo que recibo de la institución. ❖ La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. ❖ Me disgusta mi horario. ❖ El horario de trabajo me resulta incómodo. ❖ El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida.
			<p>Relaciones sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. ❖ Me agrada trabajar con mis compañeros. ❖ Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ❖ La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
			<p>Desarrollo personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. ❖ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. ❖ Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. ❖ Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. ❖ Mi trabajo me hace sentir realizado

				<p>profesionalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro. ❖ Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ❖ Me siento realmente útil con la labor que realizo. ❖ Mi trabajo me aburre. ❖ Me siento complacido(a) con la actividad que realizo. ❖ Me gusta el trabajo que realizo.
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. ❖ Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ❖ Mi enfermera jefe es comprensiva. ❖ La relación que tengo con mis superiores es cordial. ❖ No me siento a gusto con mi enfermera jefe. ❖ La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

Calidad del Cuidado al Usuario	Son las expresiones relacionadas al bienestar experimentado por el paciente, durante su hospitalización (mayor a 3 días) o en el transcurso de su alta, respecto a los cuidados recibidos de la enfermera (o).	La calidad en los cuidados de la enfermera (o) experimentado por el paciente se refleja a través de la expresión referido por éste respecto a si el cuidado ha sido dado de forma oportuna, continúa y libre de riesgo.	DIMENSION TECNICA	<p align="center">Cuidados oportunos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información oportuna, acerca de aspectos relacionados a su salud en general. ✓ Identificación precoz de problemas y /o necesidades.
				<p align="center">Cuidados Continuos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del horario establecido para el tratamiento. ✓ Tiempo y horario de atención recibido. ✓ Educación sobre la repercusión de la enfermedad en sus actividades diarias.
				<p align="center">Cuidados Libre de Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consentimiento en la atención. ✓ Preparación previa para el alta (educación para el autocuidado) ✓ Explicación sobre procedimientos y tratamientos recibidos.
				<p align="center">Respeto</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La enfermera (o) lo saluda correctamente. ✓ La enfermera (o) lo llama por su nombre.

			DIMENSION INTERPERSONAL (CALIDEZ DE CUIDADOS)	Amabilidad ✓ El paciente recibe gestos de cariño como un abrazo o una palmada. ✓ La enfermera (o) se le acerca con gestos amables como sonrisas.
				Interés por sus necesidades afectivas. ✓ Se muestra comprensiva e interesada por la salud del paciente
				Paciencia ✓ Escucha las necesidades del paciente.
				Escuchar y responder ✓ Conversa con el paciente al realizar sus intervenciones.
				Fortalecimiento de la autoestima - La enfermera (o) hace sentir importante y reconocido al paciente como persona.
			DIMENSION DE INFRAESTRUCTURA	Características de la unidad del paciente - Condiciones físicas, de limpieza, iluminación y ventilación en la Unidad del paciente.

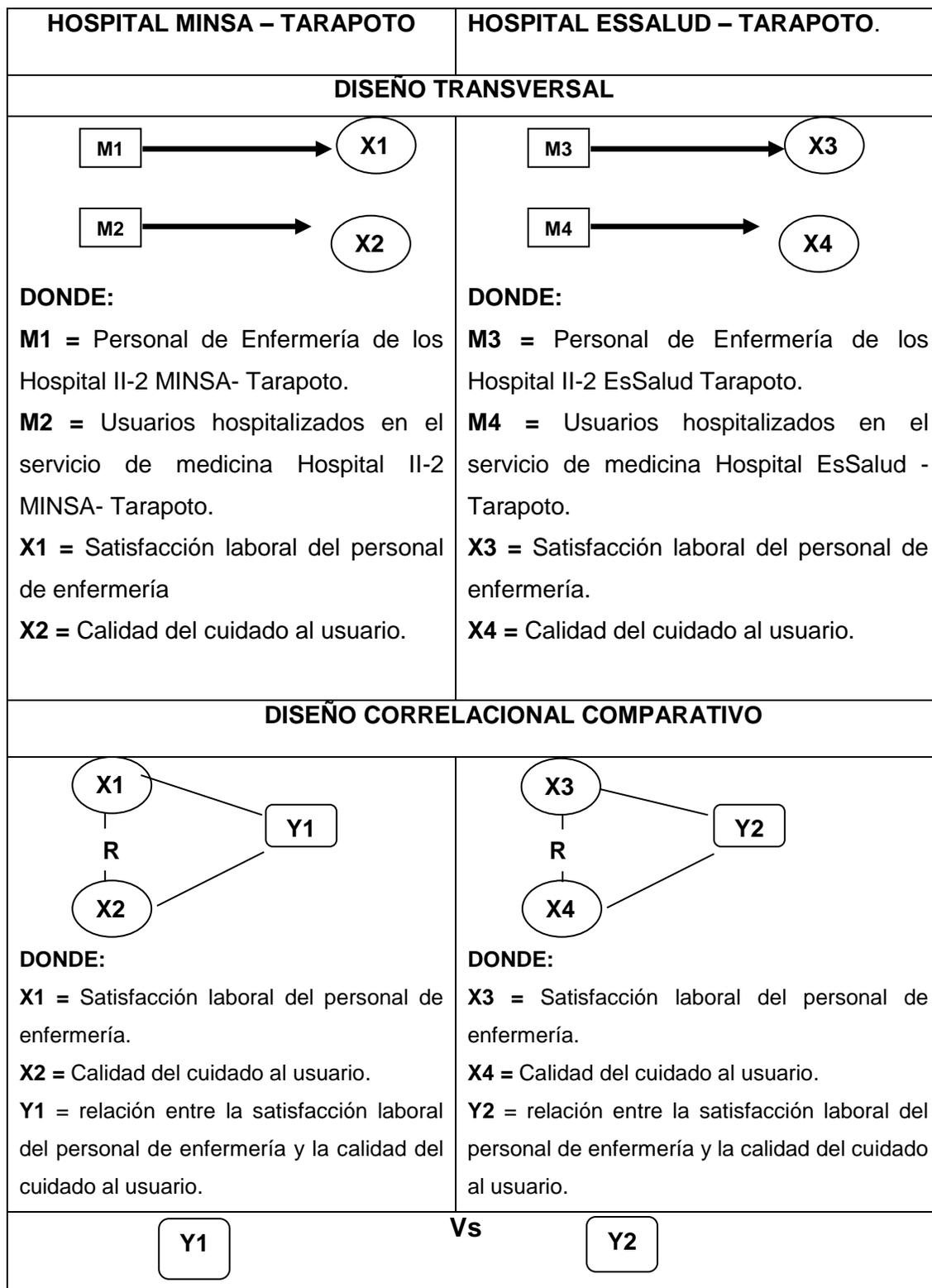
III. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Tipo de estudio.

El presente estudio de investigación es Descriptivo Correlacional porque describe las relaciones entre variables, de corte transversal porque estas relaciones fueron medidas en un tiempo y espacio determinado, cuantitativo porque los datos fueron medibles estadísticamente y de tipo prospectivo porque los datos obtenidos fueron actuales mediante la aplicación de dos encuestas, la primera para medir el nivel de satisfacción laboral del profesionales de Enfermería y la segunda para medir la calidad del cuidado al usuario hospitalizado.

3.2. Diseño de la investigación:

Descriptivo comparativo.



3.3. Universo, población y muestra.

Universo.

- El universo estuvo conformado por todas las enfermeras de los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD – TARAPOTO.
- El universo estuvo conformado por todos los pacientes hospitalizados de los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD – TARAPOTO.

Población:

- La población de personal de enfermería estuvo constituida por todos profesionales Enfermería del servicio de Medicina de los hospitales II-2 Minsa y EsSalud Tarapoto los mismos que ascienden a la suma de 13 profesionales, siendo 7 en Hospital MINSA y 6 en Hospital EsSalud.
- La población de usuarios hospitalizados estuvo constituida por todos los pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital MINSA II-2 y EsSalud donde según demanda de hospitalización en el servicio mayor a 3 días que son de 348:
- En el Hospital II-2 Minsa – Tarapoto fue 186 durante dos meses: Octubre y Noviembre 2014. (Fuente: Oficina de estadística del hospital Minsa II-2 Tarapoto).
- En el Hospital ESSALUD Tarapoto, fue 162 durante dos meses: Octubre y Noviembre 2014. (Fuente: Oficina de estadística del hospital EsSalud Tarapoto),

Muestra:

Muestra 1:

- La muestra estuvo conformada por toda la población de profesionales de enfermería que laboran en el servicio de medicina del Hospital MINSA II-2 (7), y del hospital ESSALUD Tarapoto (6), haciendo un total de 13 profesionales.

Muestra 2:

- Hospital MINSA II-2: La muestra estuvo conformada por 84 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina.
- Hospital ESSALUD: La muestra estuvo conformada por 74 usuarios hospitalizados en el servicio de medicina.

Se determinó el tamaño de muestra con la formula siguiente:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{P^2 (N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

DONDE:

β : nivel de confianza 95%.

n :Tamaño de la muestra.

N: población en estudio =348.

Z: valor tabular (distribución normal 0.95) = 1.96

p: probabilidad de éxito (lograr la respuesta voluntaria de los pacientes en estudio) =0.75.

q: probabilidad de fracaso (pacientes que no estén en condición o involucrados en el estudio)= 0.25.

P: error permisible=0.05.

$$n = \frac{348 * 1.96^2 * 0.75 * 0.25}{0.05^2(347) + 1.96^2 * 0.75 * 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 * 348 * 0.1875}{0.87 + 0.72}$$

$$n = \frac{250.66}{1.59}$$

n = 158 Usuarios hospitalizados

Luego, se distribuyó proporcionalmente de la siguiente manera:

HOSPITALES	POBLACIÓN	PROPORCIÓN	MUESTRA
MINSA-TARAPOTO	186	0.53	158*0.53= 84
ESSALUD-TARAPOTO	162	0.47	158*0.47= 74
TOTAL	348	1.00	158

3.2.1 .Criterio de Inclusión.

Licenciadas en Enfermería:

- Todos los Licenciados en Enfermería que se encuentran laborando en el área asistencial de Medicina, por lo menos 03 meses.
- Los Licenciados de Enfermería que acepten participar en el estudio.

Pacientes:

- Pacientes que hayan recibido los cuidados de la enfermera (o) por lo menos 3 días.
- Pacientes que se encuentren Lúcidos, Orientados en Tiempo, Espacio y Persona.
- Pacientes que acepten participar de este trabajo.

3.2.2. Criterios de Exclusión:

Licenciadas en Enfermería:

- Los Licenciados de Enfermería que se hayan encuentren de vacaciones, permiso o licencia.
- Los Licenciados de Enfermería jefes o coordinadores.
- Los Licenciados de Enfermería que no acepten participar en el estudio.
- Los Licenciados de Enfermería que no laboran en las áreas mencionadas.

Pacientes:

- Pacientes que no deseen participar en la investigación o se muestran negativos.
- Pacientes con trastorno de la conciencia o enfermedad mental.

3.3. Métodos e instrumentos de recolección de datos

El método fue la encuesta y el cuestionario, Se utilizó dos cuestionarios:

- a. Cuestionario sobre Nivel de satisfacción del personal de enfermería elaborado por las investigadoras. Consta de dos partes, el primer referente a los datos generales y la segunda con 36 ítems que fueron respondido en escala tipo lickert de cinco puntos dirigido al profesional de enfermería sobre los sentimientos, actitudes del profesional en su área laboral y hacia los pacientes, midiendo las claras características de la satisfacción laboral. Este inventario fue entregado a cada enfermera en un sobre manila, llenado por la misma según la disponibilidad de su tiempo, salva guardando total confidencialidad

ESCALA DE VALORACIÓN	
SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

El inventario consta de siete dimensiones, las cuales se evalúan por los siguientes ítems:

ITEMS DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS	
Dimensión	Nro de Ítems
Condiciones físicas y confort	1,2,3,4,5.
Beneficios laborales	6,7,8,9.
Relaciones interpersonales	10, 11, 12, 13.
Desarrollo personal	14,15,16,17,18,19.
Desempeño de tareas	20,21,22,23,24,25.
Relación con la autoridad	26,27,28,29,30,31.
Políticas administrativas	32,33,34,35,36.

Para la medición se utilizó el valor máximo y el valor mínimo de los puntajes al aplicar el instrumento. El rango que es la diferencia donde se consideraron del valor máximo y mínimo se divide en 3 para determinar adecuadamente la categoría que se estableció.

PUNTUACION GENERAL "Satisfacción laboral"	
OPTIMO	141 – 180 puntos,
MEDIO	122 – 140 puntos
BAJO	36 – 121 puntos

- b. Cuestionario sobre Calidad del cuidados al usuario hospitalizado, fue elaborado en un trabajo de investigación por Pajuelo y Grandez (26). Con 32 preguntas, que fueron respondido en escala tipo lickert de cuatro puntos

ESCALA DE VALORACION "Calidad De Cuidados"	
Nunca realiza esta actividad	1
Casi Nunca	2
Casi Siempre	3
Siempre	4

Y se evalúa en 03 categorías: optimo, medio y bajo utilizando la comparación cualitativa a través de la campana de Gauss, donde se consideró una constante de 0,75. Siendo los puntajes:

PUNTUACION GENERAL "Calidad de Atención"	
OPTIMO	98 – 128
MEDIO	66 – 97
BAJO	00 – 65

El inventario consta de tres dimensiones, las cuales se evalúan por los siguientes ítems.

ITEMS DE ENCUESTA "Calidad de Atención"	
INTERPERSONAL (calidez)	01 al 13
TÉCNICOS (cuidados oportunos, continuos y libre de riesgos)	14 al 30
INFRAESTRUCTURAL	31 al 32

Los ítems por dimensiones y los resultados de cada subescalas arrojan puntuaciones que se describen en la tabla subsiguiente:

PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES				
Dimensiones de Calidad	Bajo	Medio	Optimo	Total por Dimensiones
INTERPERSONAL (CALIDEZ)	0 - 25	26 - 42	43 – 52	52
INFRAESTRUCTURA	0 - 05	06 - 09	10 – 12	12
OPORTUNO	0-05	06-12	13-20	20
CONTINUO	0-07	08-12	13-20	20
LIBRE DE RIESGO	0-12	13-18	19-24	24
PUNTUACION TOTAL				128

Validación del instrumento 1:

El instrumento fue validado por profesionales expertos en el campo de investigación y la salud: 01 Lic. Enf. Trabajadora asistencial del Hospital MINSA Tarapoto jefa del servicio de medicina y docente de la UNSM-T EAP Enfermería; 02 Lic. Enf. trabajadoras asistencial del Hospital EsSalud Tarapoto, y docentes de la UNSM-T EAP Enfermería; 01 Obstetra, jefa del comité de investigación de la FCS – UNSM-T y 01 Obstetra y docente en la EAP de obstetricia- FCS –UNSM-T.

IV.- RESULTADOS.

TABLA N° 01: Perfil del personal de enfermería en el servicio de medicina, en los Hospitales II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto, según las variables socio demográficas. Periodo Agosto- diciembre 2015.

N°	Características socio demográficas	CATEGORÍAS	ESSALUD		MINSA	
			Fi=6	%	Fi=7	%
1	SEXO	FEMENINO	6	100.0	7	100.0
2	EDAD	30 A 41 AÑOS	5	83.3	4	57.1
		42 A 53 AÑOS	0	0	1	14.3
		54 A 64 AÑOS	1	16.7	2	28.6
3	ESTADO CIVIL	SOLTERA	3	50.0	2	28.6
		CASADA	1	16.7	3	42.9
		CONVIVIENTE	1	16.7	2	28.6
		DIVORCIADA	1	16.7	0	0.0
4	TIENE HIJOS?	SÍ	3	50.0	5	71.4
		NO	3	50.0	2	28.6
5	N° DE HIJOS	1 HIJO	1	33.3	2	40.0
		2 HIJOS	1	33.3	1	20.0
		3 HIJOS	0	0.00	2	40.0
		4 HIJO	1	33.3	0	0.00
6	TIEMPO QUE LABORA EN EL SERVICIO	Menos de 3meses	1	16.7	0	0.0
		Menos 1 año	2	33.3	4	57.1
		1 a 3 años	3	50.0	2	28.6
		De 4 a más	0	0.0	1	14.3
7	TIEMPO QUE LABORA EN EL HOSPITAL	Menos de 3meses	1	16.7	0	0.0
		Menos 1 año	0	0.0	2	28.6
		1 a 3 años	4	66.7	2	28.6
		De 4 a más	1	16.7	3	42.9
8	CONDICIÓN LABORAL	NOMBRADA	1	16.7	3	42.9
		CONTRATADA	5	83.3	4	57.1
9	TRABAJA EN OTRA INSTITUCIÓN	SÍ	1	16.7	2	28.6
		NO	5	83.3	5	71.4

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos muestra que del total de Enfermeras encuestadas (13); 07 enfermeras son del Hospital MINSA II-2 y 06 Enfermeras del Hospital ESSALUD. En cuanto a la edad

entre 30 a 41 años el 83,3% (5) de las enfermeras trabajan en ESSALUD; y 57,1% (04) de las enfermeras en MINSA oscilan entre esas edad.

En el estado civil las enfermeras del Hospital ESSALUD; el 50,0% (3) son solteras, el 16,7% (3) son casadas, conviviente y divorciada respectivamente; mientras en el Hospital MINSA; el 42,9% (03) son casadas; el 28,6% (02) son solteras y son convivientes en igual porcentajes

En el hospital ESSALUD el 33.3% tiene hijos entre 1, 2 y 4 respectivamente y en el hospital MINSA EL 40% tiene entre 1 y 3 hijos y 20% tienen 02 hijos.

Referente al tiempo que labora en el servicio; en ESSALUD, el 50,0% de las enfermeras trabajan en el área entre 1 a 3 años, seguidos del 33,3% que trabajan menos de 1 año en el servicio de medicina. En MINSA, el 57,4% trabajan menos de 1 año, seguido del 28,6% que están en ese servicio entre 1 a 3 años.

Mientras que en el tiempo que labora en el hospital El 66,7% de las enfermeras vienen laborando en el Hospital ESSALUD, entre 1 a 3 años. En MINSA, prevalece, el 42,9% que vienen laborando en el hospital más 4 años.

La Condición laboral que prevalece en el hospital ESSALUD es 83,3% de las enfermeras contratadas y solo un 16,7% están nombradas. En cambio en MINSA, el 42,9% de las enfermeras del estudio son nombradas.

En cuanto a si labora en otra institución tanto en ESSALUD como en MINSA, las enfermeras no trabajan en otra institución, respectivamente 83,3% y el 71,4%.

TABLA N° 02: Nivel de Satisfacción laboral en el Personal de Enfermería de los Hospitales II-2 MINSA y ESSALUD. Tarapoto. AGOSTO - DICIEMBRE 2015.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	1	16.7%	2	28.6%	3	23,1%
MEDIO	5	83.3%	4	57.1%	9	69,2%
ALTO	0	0,0%	1	14,3%	1	7,7%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos muestra que de las enfermeras del Hospital ESSALUD; el 83,3% (05) tienen un nivel medio de satisfacción laboral, seguido de un 16,7% (1) que tienen un nivel bajo de satisfacción laboral. Con respecto al Hospital MINSA, el 57,1% (4) tienen un nivel de satisfacción laboral medio, seguido del 28,6% de las enfermeras que tienen un nivel bajo de satisfacción laboral.

Por tal se determina que es en el Hospital EsSalud donde se promedia una satisfacción laboral MEDIA con tendencia BAJA en mayores porcentajes a comparación del Hospital Minsa Tarapoto, aun así evaluando a ambos hospitales, la satisfacción laboral existe en su nivel MEDIO con tendencia a BAJA

TABLA N° 03: Calidad del cuidado al usuario por parte del personal de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 Minsa y EsSalud - Tarapoto. Agosto – diciembre 2015

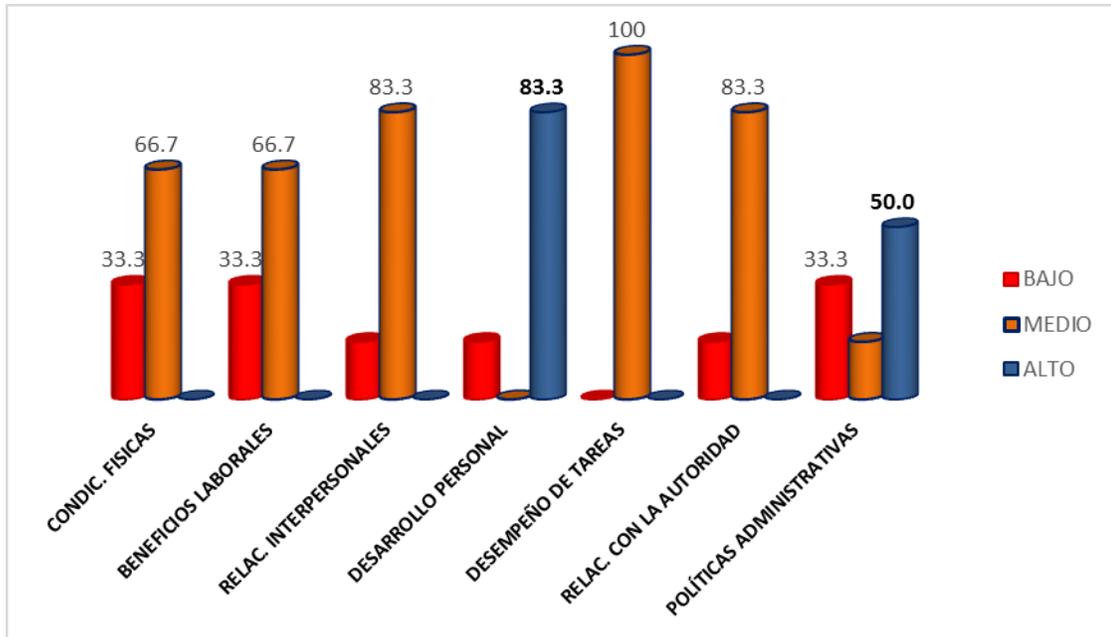
CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	11	14.9%%	10	11.9%	21	13.3%
MEDIO	50	67.6%	53	63.1%	103	65.2%
ALTO	13	17.6%%	21	25.0%	34	21.5%
TOTAL	74	100,0%	84	100,0%	158	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos muestra que del total de paciente encuestado el 67,6% (50) refieren que la calidad del cuidado es media en el Hospital EsSalud y un 63.1% (53) en el Hospital Minsa. y es alta en un 17.6% (13) en EsSalud y un 25.0 % (21) en el Hospital Minsa.

Por tal se determina que en ambos Hospitales predomina una calidad de cuidados MEDIA (65 – 97pts.) percibida por parte del paciente, estando con una tendencia a calidad de atención ALTA (97 - 128pts.) en el Hospital II- Minsa; en comparación la tendencia a alto es ligeramente mayor.

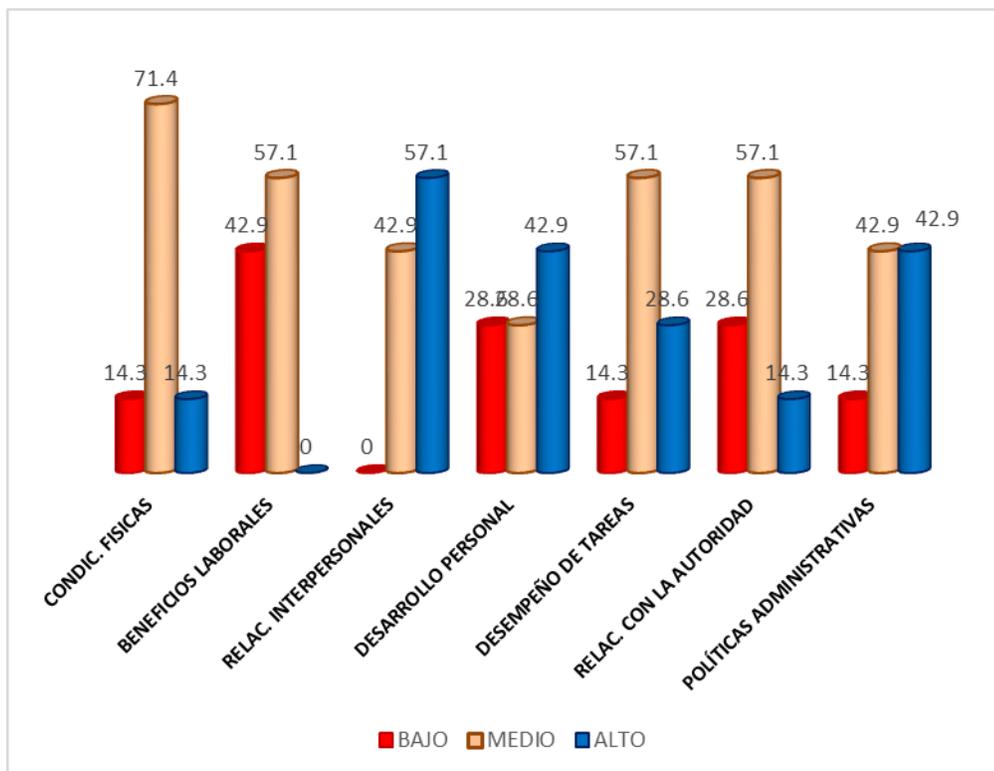
GRÁFICO N° 01: Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II ESSALUD. TARAPOTO, agosto – diciembre 2015. (Porcentaje %)



Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos muestra que referente a satisfacción laboral alta la dimensión Desarrollo personal es la que más contribuye con un 83,3% (5); seguido de un 50,0% (3) en políticas administrativas. Con respecto a satisfacción laboral medio la dimensión Desempeño de tareas es del 100% (6), seguido de relaciones interpersonales y relación la autoridad con un 83.3%. Y en relación nivel de satisfacción laboral bajo se encuentran con el mayor porcentaje 33,3% (4) las dimensiones Condiciones físicas, beneficios laborales y las políticas administrativas

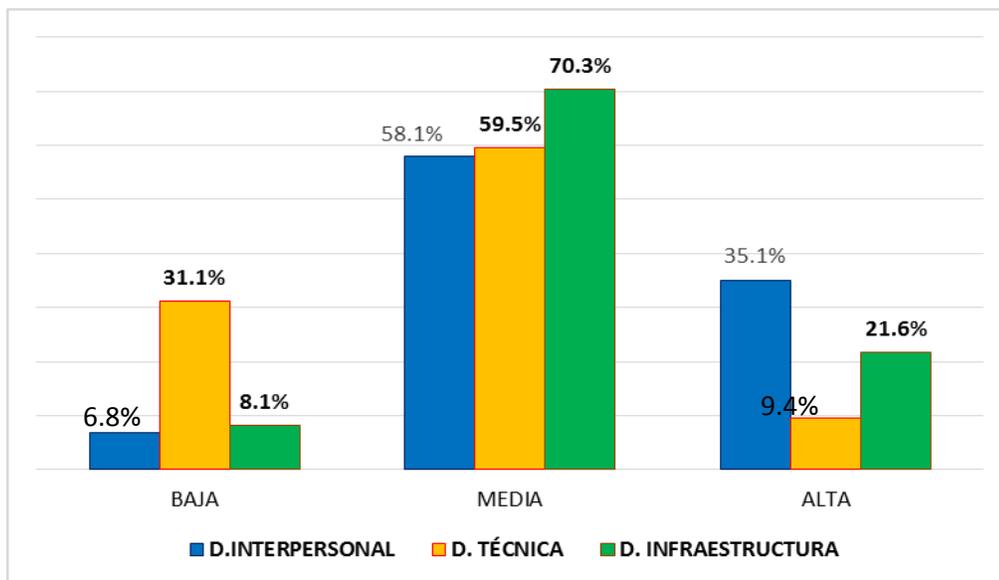
GRÁFICO N° 02: Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA. TARAPOTO, agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %)



Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos indica que referente a satisfacción laboral alta la dimensión Relaciones interpersonales es la que más contribuye, con un 57,1% (5); seguido de un 42,9% desarrollo personal y Política administrativas (3). Con respecto a la satisfacción laboral media la Dimensión Condiciones físicas representa un 71,4% (6). En mención de satisfacción laboral bajo se encuentran con el mayor porcentaje 42,9% (4) la dimensión beneficios laborales.

GRÁFICO N° 03: Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la calidad del cuidados al usuario del Hospital II ESSALUD. TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015. (Porcentaje %)

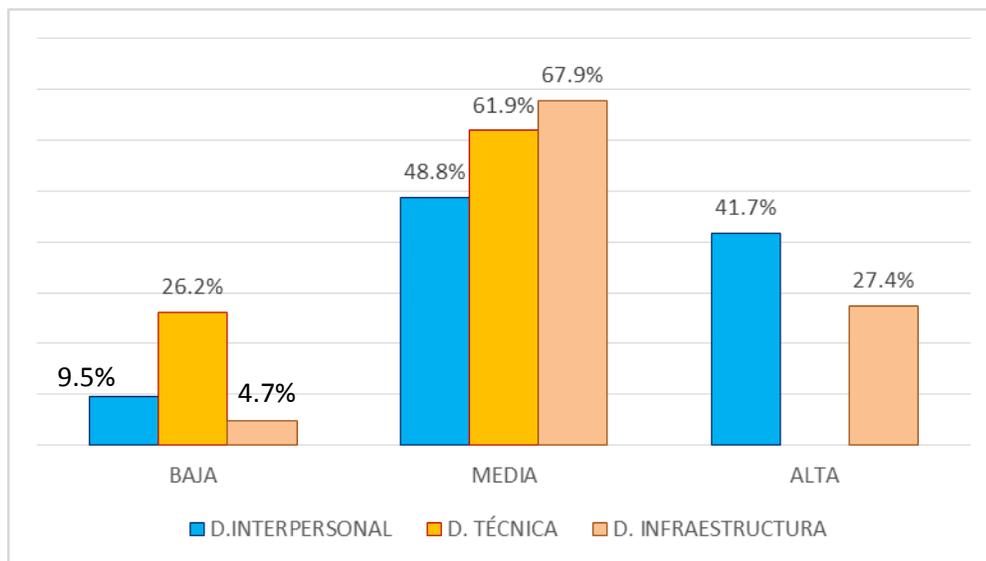


Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos indica que la dimensión que contribuye a calidad de cuidados alto es: Interpersonal con un 35.1% (26), seguido de infraestructura 21.6% (16). En calidad de cuidados media se evidencia un 70% (51) en la dimensión infraestructura con mayor frecuencia, seguida por la dimensión técnica con un 59.5% (44). Mientras que la dimensión con mayor frecuencia en la calidad de cuidados baja es la técnica con un 31.1% (34) y en menos porcentaje la dimensión interpersonal con un 6.8% (7).

Por tal se determina que la calidad de cuidados percibida es media en las tres dimensiones con un mayor porcentaje mayor del 50% en todas ellas.

GRÁFICO N° 04: Dimensiones específica que presenta mayor frecuencia en la calidad del cuidados al usuario del Hospital II MINSA. TARAPOTO, agosto – diciembre 2015. (Porcentaje %).



Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos indica que la dimensión Interpersonal es la que más contribuye a la calidad del cuidado alto, con un 41.7% (35), seguida de infraestructura 27.4% (23) y un 0% en la dimensión técnica. En la calidad de cuidado media, la dimensión de mayor frecuencia es la infraestructura con un 67,9% (57); seguido de un 61,9% (52) en la dimensión técnica y por último la dimensión interpersonal con un 48.8% (35). Referente a la calidad de cuidados bajo, la dimensión más percibida es la dimensión técnica con un 26.2%(22) seguida de la interpersonal con un 9.5% (8). Por lo que se determina que en los dos establecimientos de salud en estudio la calidad de cuidados percibida es de tendencia media en las tres dimensiones con un mayor porcentaje mayor del 50% en todas ellas.

TABLA N° 04: La satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de cuidados al usuario por niveles categóricos entre los hospitales II-2 Minsa y EsSalud Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015.

HOSPITAL		CATEGORIA							
		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
ESSALUD	CALIDAD	11	14.9%	50	67.6%	13	17.6%	74	100%
	SATISFACCION	1	16.7%	5	83.3%	0	0.0%	6	100%
	TOTAL	12	15.0%	55	68.8%	13	16.3%	80	100%
MINSA	CALIDAD	10	11.9%	53	63.1%	21	25.0%	84	100%
	SATISFACCION	2	28.6%	4	57.1%	1	14.3%	7	100%
	TOTAL	12	13.2%	57	62.6%	22	24.2%	91	100%
COMP	CALIDAD	21	13.3%	103	65.2%	34	21.5%	158	100%
MINSA/	SATISFACCION	3	23.1%	9	69.2%	1	7.7%	13	100%
ESSALUD	TOTAL	24	14.0%	112	65.6%	35	20.5%	171	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Se observa el comportamiento de las variables en estudio comparándolo en los hospitales ESSALUD y MINSA de la ciudad de Tarapoto.

Con respecto a la calidad del cuidado por las enfermeras, se observa que el 25,0% de los pacientes del hospital MINSA, manifestaron alta calidad del cuidado, mientras en ESSALUD, solo un 17,6%. Asimismo, observamos que el 67,6% de pacientes de ESSALUD, manifestaron que la calidad del cuidado por las enfermeras es media, mientras que en MINSA, es en 63,1%. El 14,9% de los pacientes de ESSALUD, consideraron que la calidad del cuidado es baja, mientras que en MINSA, lo es en un 11,9%. Notándose que en MINSA, los pacientes manifiestan una mejor calidad del cuidado de las enfermeras, en comparación con ESSALUD.

Referente a la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de medicina, se observa que el 83,3% de las enfermeras del hospital ESSALUD, tienen una satisfacción media por el tema laboral, mientras que en MINSA, lo es en un 57,1%. El 14,3% de las enfermeras en MINSA, tienen una alta satisfacción laboral y en ESSALUD, no se manifiestan con respecto a la alta satisfacción laboral. El 16,7% de las enfermeras de ESSALUD, tienen una baja satisfacción laboral, y en MINSA, un 28,6%.

Tabla N°05: Relación entre el Nivel Satisfacción laboral del personal de enfermería y la Calidad del cuidado brindada al paciente, en el servicio de Medicina de los Hospitales II MINSA Y ESSALUD; Tarapoto, Agosto- Diciembre 2015.

RELACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO	MINSA			ESSALUD		
	Valor X ²	G.L.	p (0,05)	Valor X ²	G.L.	p (0,05)
Ho: Son independientes H1: Son dependientes	1,704	2	0,426	1,267	2	0,531
	Se acepta la hipótesis Ho.			Se acepta la hipótesis Ho.		

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Nos permitió analizar y determinar que tanto el nivel de satisfacción laboral y la calidad del cuidado por parte de las enfermeras brindada al paciente, son variables totalmente independientes, es decir no se encuentran relacionadas, ya que al cruzar ambas variables los resultados de Chi Cuadrado arrojan un nivel de significancia de $p > 0.05$, en ambos hospitales.

V.- DISCUSION.

En las diferentes áreas de la Salud, el personal debe tener cierta tranquilidad en su centro de labores, caso contrario, se perfila ciertas debilidades que conllevan a mermar las capacidades del personal, en este caso de las enfermeras y en forma particular de la satisfacción laboral que debe tener las Licenciadas de Enfermería y que éstas no deben afectarlas por la labor que se les encomienda. Sin embargo, estudios manifiestan que sí pueden surgir tanto del interior del sujeto como del ambiente. Del sujeto surgen las vivencias propias de las expectativas, ideas de confort, de espacios de limpieza y la compensación económica; es decir un sinnúmero de situaciones. Estos elementos determinan, en parte, la vulnerabilidad del sujeto y su accionar con eficiencia y eficacia en la atención de sus pacientes con calidad.

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo como escenarios a dos hospitales dentro de la provincia; Hospital Minsa II-2 Tarapoto (San Martín) y Hospital EsSalud (Tarapoto), siendo estos dos hospitales de gran demanda; en la Región San Martín ambos de gran cobertura, siendo ejes de atención en la región; además hospital donde se tuvo la oportunidad de realizar el internado clínico y evidenciándose el servicio de Medicina como el de mayor demanda, mayor permanencia, pacientes con múltiples patologías y de mayor grado de dependencia, pudiendo apreciar distintos modos de atención brindada al usuario y licenciados en enfermería en distintos grados de satisfacción laboral.

De las 7 enfermeras/os encuestados del hospital Minsa II – 2 Tarapoto y 6 del hospital EsSalud – Tarapoto, el 100%; **las edades** fluctúan entre 30-41 años en ESSALUD 83,3% (5) y 57,1% (04) en MINSa; **estado civil**, el 50,0% (3) son solteras, y el 16,7% (3) son casadas, conviviente y divorciada respectivamente en ESSALUD, mientras en MINSa; el 42,9% (03) son casadas; el 28,6% (02) son solteras y el 28,6% (02) son convivientes.

Con resultados similares a los realizados en el estudio de **Cifuentes R.**, titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención en Colombia, 2012”, en cuya caracterización socio-demográfica se halló que el género dominante es el femenino (86.7%), los profesionales son jóvenes su edad media es de 30.8 años. **(10)**

En cuanto al nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital ESSALUD; el 83,3% (05) de las enfermeras tienen un nivel medio de satisfacción laboral, seguido de un 16,7% (1) con un nivel bajo, no hay presencia de satisfacción alta. Con respecto al hospital MINSa, el 57,1% (4) tienen un nivel de satisfacción laboral medio, seguido del 28,6% de un nivel bajo de satisfacción laboral y solo un 14.3% de satisfacción alta

Por tal se determina que es en el Hospital EsSalud al no presentar satisfacción ALTA, se promedia una satisfacción laboral MEDIA con tendencia a BAJA en mayores porcentajes a comparación del Hospital Minsa Tarapoto, aun así en

ambos hospitales, la satisfacción laboral existe en su nivel MEDIO con tendencia a BAJA.

Nuestro estudio obtuvo resultados superiores a los reportados por **González F, Sanchez S y López T.** en su trabajo, “Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad Universidad Nacional de Educación. Corcova - España 2010”. Los niveles de satisfacción laboral, tal, se puede comprobar cómo más del 50% de los encuestados se encuentra con Satisfacción media de manera general con su trabajo (concretamente el 57,30%), seguida de satisfacción baja 34%. Por el contrario, sólo el 8,7% de los encuestados se declaran con satisfacción alta. Llegando a la conclusión que desde el punto de vista de la satisfacción general, la mayoría de los empleados están regularmente satisfechos con su trabajo destacando positivamente la relación con los compañeros y con los superiores y la utilidad de la labor desarrollada. **(11)**. De igual manera la cifra obtenida superó con **Serón N.** quien realizó una investigación denominada “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN - Lima; 2010”, Los resultados a los que llegó fueron: “el 45% presenta un nivel de satisfacción medio, 32% alto y 23% bajo. **(20)**

Discrepando con el estudio realizado por **Zelada V.** En su estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima, 2014”. Se obtuvieron como resultados que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. El mayor

porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. **(16)**.

Por tal se determina que es en el Hospital ESSALUD al no presentar satisfacción ALTA, se promedia una satisfacción laboral MEDIA con tendencia a BAJA en mayores porcentajes a comparación del Hospital Minsa Tarapoto, aun así en ambos hospitales, la satisfacción laboral de personal de enfermería se presento en un nivel MEDIO con tendencia a BAJA.

En conclusión tanto el Hospital ESSALUD y MINSA Tarapoto tienen como promedio la satisfacción laboral con tendencia a BAJA; si bien es cierto se compara instituciones de diferentes condiciones, en cuanto al Hospital MINSA Tarapoto según lo antes detallado, presenta demanda de pacientes, además un 71.4% tienen hijos y un 57.1% tiene hijos menores de 1 año, sumado a que un 28.8% laboran en otras instituciones entonces el asumir grandes responsabilidades o demandas de pacientes los sujete a niveles de satisfacción media a baja. En cuanto al Hospital ESSALUD Tarapoto se puede adjudicar a que el personal no sólo tiene edades entre 30 a 41 años y 54 a 64 años con un 83.3% y 16.7% respectivamente, sino que la condición laboral prevalente es contratada 83.3%, así mismo un 50% tienen hijos; entonces considerando estos aspectos

sumado a la sobredemanda de pacientes, resulta el personal de enfermería con un promedio de Satisfacción laboral media a baja.

Con respecto a la calidad de cuidados al usuario por parte del personal de enfermería en el servicio de medicina del hospital II-2 Minsa y EsSalud – Tarapoto, tienen el siguiente comportamiento: El 67,6% de los pacientes de ESSALUD manifiestan que la calidad del cuidado que brindan las enfermeras es media. Y en MINSA el 25% de los pacientes manifestaron calidad cuidado alto y el 63,1% calidad del cuidado medio.

Los resultados obtenidos de acuerdo a la Calidad de cuidados al usuario por parte del personal de enfermería en el servicio de medicina de los hospitales de estudio, así del 100% (84) pacientes del Hospital II-2 Minsa – Tarapoto, 63.1% (53) respondieron recibir una calidad de cuidado media, seguida de un 25% (21) calidad del cuidado baja y sólo un 11.9% (10) refirieron recibir una calidad de cuidado alta; en comparación a los pacientes del Hospital ESSALUD Tarapoto en la cual del 100% (74), 67,6% (50) dijeron recibir una calidad de atención media, seguida de un 17.6% (13) que sí respondieron recibir una calidad de cuidados alta, a diferencia de sólo un 14.9% (11) que respondió recibir calidad de cuidados baja.

Por tal se determina que en ambos hospitales predomina una calidad de cuidados MEDIA percibida por parte del paciente, estando con una tendencia a calidad de

cuidados ALTA; en el hospital II- MINSA en comparación la tendencia a ALTO es ligeramente mayor.

Nuestra investigación tiene cierta similitud con lo que nos manifiesta la Br. López M. en su tesis sobre calidad de los cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto, observación y revisión del plan de cuidados hospital de apoyo tumbes. Mayo – julio del 2000. La calidad de atención en los diferentes servicios de hospitalización difieren uno del otro, encontrándose que en los servicios de Cirugía y Medicina los cuidados de enfermería son de óptima calidad representado un 63,64 %; y 59,09 % respectivamente mientras que el servicio de Emergencia calificó al cuidado de enfermería con un nivel de calidad medio del 85,71 %.

A diferencia del Estudio de **Rondón, A. y Salazar, D.** sobre “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar - Venezuela, 2010”. Nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de enfermería en un 43.33%. **(12)**

El análisis de los resultados permitirá hacer hincapié en la necesidad de usar los recursos que hagan falta para mejorar la atención brindada al usuario. El profesional de enfermería no solo tiene que brindar sus cuidados al paciente acorde a lo que han aprendido, para así generar lazos que conlleven a una

excelente calidad de cuidado, bien estructurada y organizada, sino que es necesario, que una vez recibida siga cultivando esas actitudes de calidad, enfocando su actividad en el aspecto humano e integral de cuidado.

La prevalencia de una calidad de cuidados MEDIA con tendencia a ALTA se puede adjudicar a condiciones particulares del servicio de medicina como la demanda del servicio (186 y 164 usuarios hospitalizados en un periodo de solo 2 meses), la edad avanzada de los pacientes, las múltiples patologías, el grado de dependencia, todo esto sumado al entorpecimiento de la familia.

Referente a la dimensión específica que se presenta con mayor frecuencia en la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el hospital ESSALUD obtuvo referente a satisfacción laboral alta la dimensión desarrollo personal con un 83,3% (5); en satisfacción laboral medio la dimensión desempeño de tareas el 100% (6), seguido de relaciones interpersonales y relación la autoridad con un 83.3%. Y en relación nivel de satisfacción laboral bajo se encuentran con el mayor porcentaje 33,3% (4) las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales y las políticas administrativas. Mientras que en el Hospital II-2 MINSA la satisfacción laboral alta la dimensión relaciones interpersonales es la que más contribuye, con un 57,1% (5); seguido de un 42,9% (3) política administrativas. Con respecto a la satisfacción laboral media la dimensión condiciones físicas representa un 71,4% (6) y satisfacción laboral bajo se encuentran con el mayor porcentaje 42.9% (4) beneficios laborales.

Por lo tanto la dimensión beneficios laborales, es aquella que coincide en ambos hospitales de estudio, presenta con mayor frecuencia en la satisfacción laboral baja con un 33.3% y 42.9% con tendencia medio a bajo. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo y tipo de condición laboral.

Resultados similares al de nuestra investigación se obtuvieron en el estudio de **Zelada V.** titulado “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Lima, 2014”. Se obtuvieron como resultados que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. **(16)**

Mientras que en la investigación de **Guillen, N. Gala, E. y Velázquez M.** “La Satisfacción Laboral en relación con el Comportamiento Organizacional. Hospital de La Habana. Cuba, 2008”. Que obtuvo como resultados que el profesional de enfermería con claras manifestaciones de valores individualistas (dignidad, humanidad, altruismo, reconocimiento, autonomía); no se encuentra satisfecho con la praxis 67%, principalmente por no poder ejercer el rol autónomo de su profesión 36%, que implica dar cuidado directo y gestionar el cuidado, seguida de la demanda de pacientes 20% y la falta de material 11%. Determinando que el nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleado está determinado por el reto laboral que plantea el puesto, la claridad del trabajo, la supervisión y los incentivos, todos estos son factores organizacionales. **(15)**

La Dimensión beneficios laborales, es aquella que coincide en ambos hospitales de estudio con resultados de satisfacción bajo. Puede deberse a que los ítems 6,7,8,9 del cuestionario de satisfacción laboral (Tabla N°16) en ESSALUD en cuanto a los ítems: Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo, Me siento mal con lo que gano, con un porcentaje del 50% que están de acuerdo con estos ítems, y un 66.6 % que se encuentran en desacuerdo con los sgtes ítems: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. Y en MINSA están de acuerdo con los ítems 6 y 7 con un porcentaje de 28.6% y están en desacuerdo con un 42,9 % con el ítems 8, y un 85.8 % en desacuerdo con el ítems 9.

Otra dimensión con resultados bajo fue la dimensión condiciones físicas y confort, esto puede deberse a que los ítems en MINSA el ítem 3, 4 del cuestionario de satisfacción laboral (Tabla N°17) en cuanto a los ítems: “La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable” y “En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente” estuvieron en desacuerdo 66.7% y 50% respectivamente, y en ESSALUD el ítem 2 “El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)” sumado a los ítems 3 y 4 con un 66.7% ,50% y 66.7% .

Siendo ambas dimensiones las que presentan tendencia MEDIO a BAJO en satisfacción laboral en ambas instituciones de salud.

La dimensión beneficios laborales se refiere a la percepción del trabajador sobre los reconocimientos de la institución donde laboran a su esfuerzo y el trabajo que desempeñan, a través de reconocimientos, recompensas, etc. Y la dimensión condiciones físicas y confort se refiere a la percepción del trabajador sobre la infraestructura de su centro de labores, condiciones que brinden comodidad y faciliten el desenvolviendo de sus funciones. . Por tal se establece que es las dimensiones beneficios laborales y condiciones físicas y confort son las que conllevan a los enfermeros a padecer MEDIA a BAJA satisfacción laboral, ya que respondieron no poder entablar fácilmente relaciones con sus pacientes, sentir que no resuelven sus problemas, no sentirse estimulados si realizan un buen trabajo con sus pacientes, etc. ; , debido al cansancio emocional y el agotamiento que presentan día tras día de servicio, que dedican mucho tiempo a su trabajo

Mientras que en la dimensión específica que se presentó con mayor frecuencia en la calidad de cuidados al usuario en ESSALUD fueron en calidad de cuidados alto la dimensión Interpersonal con un 35.1% (26), , en calidad de cuidados la dimensión infraestructura con 70% (51) y en calidad de cuidados baja fue la dimensión técnica con un 31.1% (34) Y en el Hospital MINSA también dimensión Interpersonal es la que más contribuye a la calidad del cuidado alto, con un 41.7% (35); en la calidad de cuidado media con mayor frecuencia es dimensión infraestructura con un 67,9% (57); y en la calidad de cuidados bajo dimensión técnica con un 26.2%(22).

Por tal se determina que al igual que en el otro establecimiento de salud la calidad de cuidados percibida es de tendencia media en las tres dimensiones con un mayor porcentaje mayor del 50% en todas ellas. Además que se presenta mayor frecuencia de calidad alta en la dimensión interpersonal, calidad media D. infraestructura y calidad Baja en D. técnica.

En su estudio **Pajuelo, L. y Grandez, K.** “Relación entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la calidad de atención brindada al paciente durante la estancia hospitalaria de los Hospitales MINSA II-2 Y ESSALUD II-2 - Tarapoto el periodo de Setiembre 2013 a febrero 2014”. En cuanto a las dimensiones específica tuvieron como resultados que presenta mayor frecuencia en la Calidad de Atención BAJO (0-65) en el Hospital MINSA, es de que pertenece a la dimensión interpersonal: Resultadon que los Cuidados Oportunos 41.7%(20),

seguido del 27.1%(13) que representa a Cuidados Libre de Riesgo en relación con la Atención MEDIO (66-97) que el 66.7%(32) represento la dimensión técnica. Con respecto al Hospital ESSALUD la mayor frecuencia en la Calidad de Atención BAJO (0-65), es de 35.4%(17) indican la dimensión interpersonal: de Cuidados Oportunos, seguido del 27.1%(13) muestran Cuidados Continuos y del mismo modo el 27.1%(13) los Cuidados Libre de Riesgo en relación con la Atención MEDIO (66-97) que el 72.9%(35) represento la dimensión técnica. Coincidiendo con los resultados arrojados por nuestro estudio. **(22)**.

La Dimensión técnica, es aquella que coincide en ambos hospitales de estudio con resultados de calidad de cuidados bajo. Puede deberse a que los ítems 20, 22, 23 y 24 del cuestionario de calidad de cuidados al usuario (Tabla N° 18) en ESSALUD en cuanto a los ítems: “¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?”, “¿La enfermera le explicó el horario de trabajo que tiene el personal de enfermería?” “¿La enfermera le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?” y “¿Durante la administración de su tratamiento, la enfermera(o) le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?” obtuvieron resultados entre “Nunca realiza esta actividad” y “Casi nunca” con porcentaje entre 35 y 45% de acuerdo con estos ítems, 39.2%, 41.9% y 37.8% respectivamente Y en MINSAL los ítems 22, 23, y 24 con puntuaciones entre 68,9% , 41,9% y 37,8% respectivamente.

Y siendo la dimensión técnica, la cual consiste en que la enfermera cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan brindar los cuidados, en forma oportuna, cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere, continúa sin interrupción y en forma permanente y libre de riesgos de acuerdo a las necesidades del usuario. Entonces estos resultados se pueden atribuir a que el servicio de Medicina es el de mayor demanda, mayor permanencia, pacientes con múltiples patologías y de mayor grado de dependencia, y que un personal de enfermería no se llega a abastecer para suplir todas las necesidades de todos los usuarios a la vez, puesto a que estas necesidades se priorizan y además actuales estudios han establecido una enfermera por cada 15 pacientes, realidad que no se cumple y excede en ocasiones hasta duplicar esta cantidad.

En la Comparación la satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad de cuidados al usuario. Con respecto a la calidad del cuidado por las enfermeras, se observó que el 25,0% de los pacientes del hospital MINSA, manifestaron alta calidad del cuidado, mientras en ESSALUD, el 17,6% de los pacientes lo manifestaron en esa categoría. Asimismo, observamos que el 67,6% de pacientes de ESSALUD, manifestaron que la calidad del cuidado por las enfermeras es media, mientras en MINSA, el 63,1% de los pacientes manifestaron que la calidad del cuidado es media. En un 14,9% en ESSALUD, y un 11,9% de los pacientes en Minsa consideraron que la calidad del cuidado es baja. Notándose que en MINSA, los pacientes manifiestan una mejor calidad del cuidado de las enfermeras en el servicio de Medicina, en comparación con ESSALUD.

Con respecto a la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de medicina, se observa que 83,3% de las enfermeras del hospital ESSALUD, opinan una satisfacción media por el tema laboral, mientras que en MINSA, el 57,1% de las enfermeras opinaron igualmente una satisfacción laboral media. El 14,3% de las enfermeras que atienden en MINSA, tienen una alta satisfacción laboral y en ESSALUD, no se manifiestan con respecto a la alta satisfacción laboral. Sin embargo en el nivel bajo el 16,7% de las enfermeras de ESSALUD, tienen una baja satisfacción laboral, mientras en MINSA, el 28,6% consideran que la satisfacción laboral es baja.

No se encontraron estudios de comparación de estas dos variables en dos instituciones simultáneamente. Así que al realizar un análisis de los resultados se pudo considerar que esta diferencia puede deberse a la realidad particular de cada uno de los hospitales en aspectos administrativos: Presupuesto, obras, infraestructura, y aspectos motivacionales externas (salariales) que se les otorga a los profesionales que laboran en cada institución específicamente.

En cuanto al objetivo general se determina que tanto el nivel de satisfacción laboral como la calidad de atención brindada al paciente, son variables totalmente independientes, es decir no se encuentran relacionadas, ya que el análisis con la prueba de la Ji Cuadrado resultó $p > 0.05$, por tal las variables de estudio son

independientes en ambos hospitales del servicio de Medicina, así tenemos, en Hospital ESSALUD, $p = 0,531$, Hospital MINSA, $p = 0,426$ y forma conjunta $p = 0,373$; en conclusión los niveles de satisfacción laboral no intervienen en el nivel de calidad de cuidados brindada a los pacientes.

Por tal se considera que son otros los factores causantes una satisfacción laboral media a baja del personal de enfermería. Así pues estudios realizados por **Bravo P** “Estudio psicológico y de las variables de clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés y depresión, en el personal de enfermería de la unidad de tratamiento intensivo quirúrgico del hospital clínico de la pontificia universidad católica de Chile”, **(47)** lograron determinar una relación entre el clima laboral y la calidad del trato al paciente pudiendo así deberse a otros aspectos del clima laboral como las relaciones interpersonales, etc. además que la calidad de atención percibida por los pacientes, depende muchos de la procedencia del mismo, ya que contestará de acuerdo al trato que le hayan dado en otros servicios de la zona de origen y otros factores.

VI.- CONCLUSIONES.

El personal de enfermería del servicio de medicina de los hospitales estudiados según características sociodemográficas sus edades fluctúan entre 30-41 años en ESSALUD 83,3% (5) y 57,1% (04) en MINSA; estado civil, el 50,0% (3) son solteras, en ESSALUD, mientras en MINSA; el 42,9% (03) son casadas; el 28,6% (02) son solteras y convivientes; **hijos** en EsSalud el 50% tienen hijos y 71,4% en MINSA, **condición laboral** 83,3% de las enfermeras están contratadas en EsSalud y 83,3% en MINSA.

- La satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital EsSalud y MINSA fue **MEDIA** con un 83.5 % y un 57.1 % respectivamente.
- La calidad de cuidados al usuario en el servicio de medicina tanto en el Hospital II-2 MINSA y EsSalud – Tarapoto, fue **MEDIA**, con un 63.1% y un 67.6 % respectivamente.
- La dimensión desarrollo personal fue la que más contribuyó al nivel de satisfacción laboral alto, con un 83,3% de en ESSALUD. y MINSA, la dimensión Relaciones interpersonales con 57,1% (5).
- La dimensión específica que se presentó con mayor frecuencia en la calidad de cuidados **ALTA** en ESSALUD y MINSA fue la dimensión Interpersonal con un 35.1% (26) y 41.7% (35).

- Comparativamente en los hospitales ESSALUD y MINSA - Tarapoto Con respecto a la satisfacción laboral **ALTA** el 14,3% en MINSA, tienen una alta y en ESSALUD no se satisfacción **MEDIA** 83,3% ESSALUD, y en MINSA, el 57,1%; y en el nivel **BAJO** el 16,7% ESSALUD, mientras en MINSA, el 28,6%.

Con respecto a la calidad del cuidado, se obtuvo calidad **ALTA** en un 25,0% MINSA, y ESSALUD 17,6%. Calidad **MEDIA** el 67,6% de ESSALUD, y en MINSA, el 63,1%, Y el 14,9% en ESSALUD, consideraron que la calidad del cuidado **BAJA**, y MINSA, el 11,9%.

- No existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención cuidado al paciente, ya que son variables totalmente independientes, es decir no se encuentran relacionadas, ya que al cruzar ambas variables los resultados de Chi Cuadrado arrojan un nivel de significancia de $p > 0.05$.

VII.-RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones del presente estudio son:

- ❖ Que se realicen estudios que involucren otros aspectos de los profesionales de enfermería para determinar la causa de una atención parcialmente media brindada al paciente y así poder optimizar la atención.
- ❖ Que el Departamento de Enfermería de los Hospitales 2 – II MINSA Y ESSALUD –TARAPOTO implementen el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de satisfacción, así como, los factores que la determinan en el profesional de enfermería.
- ❖ Mejorar a través de talleres la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, así como la confianza, el respeto ya la consideración.
- ❖ Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a si vez de estímulos para los mismos profesionales.

- ❖ Que el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa ahí la tercera parte de su vida. Así también facilitar los materiales y ambiente cómodo necesarios para la atención del paciente.

- ❖ Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.

VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Spector P. Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México: El Manual Moderno; 2002. p. 11-19.
2. Gobierno del Perú. Ley N° 29783 “Ley de seguridad y salud en el trabajo”. Perú: Normatividad 2011 p. 6-9. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en <http://www.sunafil.gob.pe/portal/normatividad/leydeseguridadsaludtrabajo-29783.pdf>.
3. Locke E. De nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology. 2ª Ed. Chicago: Rand-Mc Nally College; 1976. p. 1297-1349.
4. Ward E, Davis E. The effect of benefit satisfaction on organizational commitment. Compensation and Benefits Management. EE.UU: 1995. 11(3) 35-40.
5. Pearson L. The predictions of teacher autonomy from a set of the satisfaction scale, in journal of research y development in education. California: 1996. 28 (2), pp. 79-85.
6. Aguirre H. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ª ed. México: Secretaría General. Conferencia Interamericana de Seguridad Social, 2002.
7. Garcia M. Estrés laboral, en psicología del trabajo y de las organizaciones. Murcia: Diego Marín; 1999. p. 229 -249.

8. Newsome P, Wright G. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *British Dental Journal* EE.UU: 1999. 186: (4 spec No):166-70.
9. Ramírez T, Najera P, Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud. México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*: 1998. 40(1): 3-12. 5.
10. Cifuentes R. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. [Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería]. Bogotá – Colombia: Universidad Nacional de Colombia: 2012. Pág. 25-26. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
11. González F, Sanchez S, López, T. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. [Tesis] Corcova-España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Facultad Ciencias Económicas y Empresariales; 2011.
12. Rondón A, Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz Y Páez. [Tesis] Bolívar-Venezuela. Universidad Ruiz Y Páez. Facultad Ciencias de la Salud; 2010. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2201/1/18%20Tesis.%20WX9%20R771.pdf>

13. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE francisco de paula Santander. [Tesis]. Colombia: Universidad De La Sabana Chía; 2010.
14. Zapata M. Enfermería ¿Una profesión en crisis? [Tesis]. Medellín: Universidad de Antioquia. 2008.
15. Guillen N, Gala E, Velázquez M. La Satisfacción Laboral en relación con el Comportamiento Organizacional hospital de La habana”. [Tesis]. Cuba: Universidad de Antioquia; 2008.
16. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. [Tesis para optar especialidad en Enfermería en Salud Pública] Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-Grado; 2014. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en <http://hdl.handle.net/123456789/4738>
17. Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Chiclayo – Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo; 2010. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
18. Anaya J. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutierrez – EsSalud Ica.

[Tesis para optar el Título de Especialista en Centro Quirúrgico]. Ica – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. Pág.3-37.

- 19.**Calixto L. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de pediatría del hospital Cayetano Heredia. [Trabajo de investigación para optar el Título de especialista en Enfermería en Pediatría]. Lima- Perú. UNMSM. 2009
- 20.**Serón N. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN. Lima-Perú. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. UNMSM; 2010. Pág.1-17-20.
- 21.**Sánchez K. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública con Mención en Planificación y Gestión en Salud]. Tarapoto – Perú: Universidad Nacional de San Martín Tarapoto; 2010.
- 22.**Pajuelo L, Grandez K. Relación entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la calidad de atención brindada al paciente del Hospital MINSA II-2 Y ESSALUD II-2 - Tarapoto. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Martín. Facultad de Ciencias de la Salud; 2014.
- 23.**Guevara M, Campos L. Nivel de satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II - 2 Tarapoto. . [Tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Martín. Facultad de Ciencias de la Salud; 2013

- 24.**Hall D. "Documento básico sobre Enfermería". Copenhague: OMS Oficina Regional Europea; 1979.
- 25.**Cavalcante J. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa. Bahia. [Tesis]. Brasil: 2004.
- 26.**Herzberg F.; et al The motivation to work. New York. EE.UU: Wiley Ed.; 1959.
- 27.**Kenneth W. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental. SA; 1990.
- 28.**Fernandez, B, Paravic, T. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile: Ciencia y Enfermería IX; 2010.
- 29.**Salvo A. Motivación y personalidad. (2da Ed.) New York. United States: Harper and Row Ed; 1970.
- 30.**Ministerio del trabajo y promoción. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano. Perú: 2006.
- 31.**Vroom J. capacidad instrumental de la laboral empresarial Alemania: Rev. Actualizaciones en enfermería. 2001. 55
- 32.**Gonzales M. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México: Rev. Indicadores empresariales; 2001.
- 33.**Palma S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana.Peru: Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 – 34.

- 34.**Noriega S. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Ecuador: Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003.
- 35.**House M. "et al" Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- 36.**Ministerio de salud. Manual de Relaciones Interpersonales. Peru: Proyecto Salud Y Nutrición Básica; 1996.
- 37.**Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003 54.
- 38.**Ayala S, Espinosa M, Mendo C. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León" Mexico: 2013. Página de internet. [consultado: abril de 2015]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>.
- 39.**Urbina O, López E. Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. . [consultado: 28 abril 2015]. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>.
- 40.**Despino S. Marco teórico de la enfermera, teorías que la sustentan y modelos de atención "Mar de Plata. Federación de Argentina de Enfermeros. Argentina: 2000.
- 41.** Hospice of palm beach county. Cuidado Continuo (Cuidado durante una Crisis). España: 2010. Pág. 40.

- 42.** Remuzgo A. "Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto a los Cuidados que Recibe de las Enfermeras(os) en el Servicio de Geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen". Lima: 2005. Pág. 24
- 43.** Werther W. Administración de Personal y Recursos Humanos. 5ta Edición. México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana; 2000.
- 44.** Porter L, Steers R. Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. In: Psychological bulletin. Inglaterra: 1973. vol. 80 no. 2, p. 151-176. 33
- 45.** Ramírez T. Najera P y Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud. México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México: 1998. 40(1): 3-12. 5.
- 46.** Donabedian A. La evaluación de la calidad de la atención médica. México: El fondo trimestral Milbank Memorial; 1966. vol. 83 no. 4, p. 691-729.
- 47.** Bravo P. "Estudio psicológico y de las variables de clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés y depresión, en el personal de enfermería de la unidad de tratamiento intensivo quirúrgico del hospital clínico PUCC" Chile: Universidad católica de Chile. Facultad de medicina humana; 2009.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos para usuarios.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL D ENFERMERÍA**

TÍTULO:

”SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN LOS HOSPITALES II-2 MINSA Y ESSALUD -TARAPOTO, AGOSTO- DICIEMBRE 2015”.

ENCUESTA: CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO

A.- INTRODUCCIÓN:

Estimado Sr (a) solicito su participación en la presente entrevista cuyo objetivo es determinar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, para lo cual deberá responder preguntas, acerca de la atención que usted ha recibido de la enfermera durante su hospitalización, la entrevista es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad y la calidez en los cuidados del personal de enfermería.

B. CONTENIDOS:

Edad:años

Grado de Instrucción

Sexo: F M

Sin Nivel
Primaria
Secundaria
Superior

Tiempo de hospitalización:

ASPECTOS A EVALUAR	Nunca realiza esta actividad	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
1. ¿La (el) enfermera(o) le saludo y le llamo por su nombre?				
2. ¿La (el) enfermera(o) le preguntó cómo se sintió el turno anterior?				
3. ¿Cuándo la (el) enfermera(o) se le acerco le dio un abrazo o una palmada brindándole confianza?				
4. ¿La (el) enfermera(o) se le acerco con gestos amables (sonrisas suaves)?				
5. ¿El tono de voz de la (el) enfermera(o) fue comprensivo?				
6. ¿La forma como le trato la (el) enfermera(o) le facilito expresar lo que estaba sintiendo?				
7. ¿Siente que la (el) enfermera(o) trato a todos los pacientes por igual?				
8. ¿Cuándo Ud. Manifestó preocupaciones, la (el) enfermera(o) le escuchó?				
9. ¿La enfermera comentó con Ud. Cosas agradables?				
10. ¿La (el) enfermera(o) le explico los procedimientos que realizo con usted?				
11. ¿La (el) enfermera(o) en su actuar le hizo sentir importante, como persona?				
12. ¿Cuándo Ud. Participó en sus cuidados personales, sintió que era reconocido?				
13. ¿Cuándo ingresó al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca de:				
14. a) horario de visita.				
15. b) alimentación				
16. c) Reposo				
17. d) Medicación y normas hospitalarias?				
18. ¿Cuándo Ud. Necesitó de la (el) enfermera(o), ella (el) acudió atenderlo con respeto y amabilidad?				
19. ¿La (el) enfermera(o) coordinó los cuidados de Ud. Con otros profesionales de la salud?				
20. ¿La (el) enfermera(o) le dio oportunidad para que Ud. Expresara sus problemas?				
21. ¿Durante las 24 horas del día la (el)				

enfermera(o) de turno estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?				
21. ¿La (el) enfermera(o) le brindó tratamiento en el horario establecido?				
22. ¿La (el) enfermera(o) le explicó el horario de trabajo que tiene el personal de enfermería?				
23. ¿La (el) enfermera(o) le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?				
24. ¿Durante la administración de su tratamiento, la (el) enfermera(o) le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?				
25. ¿La (el) enfermera(o) buscó su participación en sus cuidados personales?				
26. La(el) enfermera(o) fue oportuna(o) durante la atención de sus necesidades como: Higiene.				
27. Alimentación				
28. Eliminación (deposición – orine),etc.				
29. ¿Comprendió lo que la (el) enfermera(o) le explicó en los cuidados de su salud?				
30. ¿La (el) enfermera(o) le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó, el ambiente es propicio?				
31. El ambiente donde le brindó privacidad y confianza durante su estancia hospitalaria?				
32. ¿ El ambiente donde se encuentra hospitalizado le brinda la comodidad y confort para poder mejorar su salud ?				

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos para proveedores.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL D ENFERMERÍA**

TÍTULO:

”SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA EN LOS HOSPITALES II-2 MINSA Y ESSALUD -TARAPOTO, AGOSTO- DICIEMBRE 2015”.

ENCUESTA: SATISFACCION LABORAL DE PERSONAL DE ENFERMERIA

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción laboral que le brinda su trabajo a fin contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de trabajo. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración

DATOS GENERALES

1. Hospital:	Minsa	<input type="checkbox"/>	EsSalud	<input type="checkbox"/>
2. Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
4.- Edad:				
5.- Estado Civil:	Soltera	<input type="checkbox"/>	Divorciada	<input type="checkbox"/>
	Casada	<input type="checkbox"/>	Viuda	<input type="checkbox"/>
	Conviviente	<input type="checkbox"/>		
6.- Tiene hijos	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

(Si marca No pasar a la pregunta N° 08)

7.- N° de Hijos:

8.- Tiempo que labora en el servicio: Menos de 3 meses 1 a 3 años
Menos de 1 año De 4 años a

9.- Tiempo que labora en el hospital: Menos de 3 meses 1 a 3 años
Menos de 1 año De 4 años a más

10.- Condición Laboral Nombrada Contratada

11.- TRABAJA EN OTRA INSTITUCION:

SI NO

Especifique:

.....

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL					
TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO		DA= DE ACUERDO			
I = INDECISO		ED = EN DESACUERDO			
TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO					
ENUNCIADO	TD A	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
3.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4.- En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)					
6.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7.- Me siento mal con lo que gano.					
8.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
11.- Me agrada trabajar con mis compañeros					
12.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
13.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
14.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
15.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
16.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
17.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
18.- Mi trabajo me hace sentir realizado					

profesionalmente					
19.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
20.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
21.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
22.- Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
23.- Mi trabajo me aburre.					
24.- Me gusta el trabajo que realizo.					
25.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
26.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
27.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
28.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
29.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
30.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
31.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
32.- Siento que doy más de lo recibo del hospital.					
33.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
34.- Me disgusta mi horario.					
35.- El horario de trabajo me resulta incomodo					
36.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					

ANEXO 3: Otros datos relevantes del estudio.

TABLAS CRUZADAS ENTRE DIMENSIONES CON NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL POR HOSPITALES

Tabla N°6. Dimensiones específica Condiciones físicas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

CONDICIONES FISICAS	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSAL		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	2	33.3%%	1	14.3%	3	23.1%
MEDIO	4	66.7%	5	71.4%	9	69.2%
ALTO	0	0.0%%	1	14.3%	1	7.7%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°7. Dimensión específica beneficios laborales en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

RELACIONES INTERPERSONALES	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSAL		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	1	16.7%%	0	0.0 %	1	7.7 %
MEDIO	5	83.3 %	3	42.9%	8	61.5%
ALTO	0	0.0%%	4	57.1%	4	30.8%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°8. Dimensión específica desarrollo personal en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

DESARROLLO PERSONAL	ESSALUD		HOSPITAL MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	1	16.7%	2	28.6 %	3	23.1 %
MEDIO	0	0.0 %	2	28.6 %	2	15.4%
ALTO	5	83.3 %	3	42.9%	8	61.5%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°9. Dimensión específica desempeño de tareas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

DESEMPEÑO DE TAREAS	ESSALUD		HOSPITAL MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	0	0.0 %	1	14.3 %	3	7.7 %
MEDIO	0	0.0 %	4	57.1 %	10	76.9%
ALTO	6	100,0%	2	28.6 %	2	15.4%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°10. Dimensión específica relación con la autoridad en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

RELACION CON LA AUTORIDAD	ESSALUD		HOSPITAL MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	1	17.7 %	4	57.1 %	3	7.7 %
MEDIO	5	83.3 %	2	28.6 %	9	69.2%
ALTO	0	0,0%	1	14.1 %	1	7.7%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°11. Dimensión específica políticas administrativas en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

POLITICAS ADMINISTRATIVAS	ESSALUD		HOSPITAL MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	2	33.3 %	1	14.1 %	3	7.7 %
MEDIO	1	17.7 %	3	42.9 %	4	30.8%
ALTO	3	50.0%	3	42.9 %	6	46.2%
TOTAL	6	100,0%	7	100,0%	13	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

TABLAS CRUZADAS ENTRE DIMENSIONES CON NIVELES DE CALIDAD DEL CUIDADO AL USUARIO /DIMENSIONES

Tabla N°12. Dimensión interpersonal en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

DIMENSION INTERPERSONAL	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSAs		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	5	6.8 %	8	9.5 %	13	8.2 %
MEDIO	43	58.1 %	41	48.8%	84	53.2%
ALTO	26	35.1%	35	41.7%	61	38.6%
TOTAL	74	100,0%	7	100,0%	158	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°13. Dimensión técnica en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

DIMENSION TECNICA	HOSPITAL					
	ESSALUD		MINSAs		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	23	31.1 %	22	26.2 %	45	28.5 %
MEDIO	44	59.5 %	52	61.9%	96	60.8%
ALTO	7	9.5 %	10	11.9 %	17	10.8%
TOTAL	74	100,0%	84	100,0%	158	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°14. Dimensión infraestructura en calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

DIMENSION INFRAESTRUCTURA	ESSALUD		HOSPITAL MINSA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	6	8.1 %	4	4.8 %	10	6.3 %
MEDIO	52	70.3 %	57	67.9%	109	69.0%
ALTO	16	21.6 %	23	27.4 %	39	24.7%
TOTAL	74	100,0%	84	100,0%	158	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°15. Prueba de Chi-cuadrado entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario del Hospital II MINSA y EsSalud . TARAPOTO, Agosto – Diciembre 2015.

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO				
HOSPITAL		VALOR	GL	SIG. ASINTÓTICA (2 CARAS)
ESSALUD	Chi-cuadrado de Pearson	1,267	2	,531
	Razón de verosimilitud	2,227	2	,328
	Asociación lineal por lineal	,658	1	,417
	N de casos válidos	80		
MINSA	Chi-cuadrado de Pearson	1,704	2	,426
	Razón de verosimilitud	1,441	2	,487
	Asociación lineal por lineal	1,325	1	,250
	N de casos válidos	91		
Total	Chi-cuadrado de Pearson	1,971	2	,373
	Razón de verosimilitud	2,174	2	,337
	Asociación lineal por lineal	1,953	1	,162
	N de casos válidos	171		

Fuente: Elaboración propia de la investigación. Dic. 2015

Tabla N°16. Respuestas de las preguntas realizadas para evaluar la calidad del cuidado al usuario: Hospital EsSalud

I T E M	DESCRIPCIÓN	NUNCA REALIZA ESTA ACTIVIDAD		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
		1	¿La enfermera le saludó por su nombre?	3	4,1%	8	10,8%	29	39,2%	34	45,9%
2	¿La enfermera le preguntó cómo se sintió el turno anterior?	6	8,1%	14	18,9%	34	45,9%	20	27,0%	74	100,0%
3	¿Cuándo la enfermera se le acercó le brindó un abrazo o una palmada en la espalda?	31	41,9%	14	18,9%	21	28,4%	8	10,8%	74	100,0%
4	¿La enfermera se le acercó con gestos amables (sonrisas suaves)?	13	17,6%	21	28,4%	29	39,2%	11	14,9%	74	100,0%
5	¿El tono de voz de la enfermera fue comprensivo?	4	5,4%	10	13,5%	31	41,9%	29	39,2%	74	100,0%
6	¿La forma como le trató la enfermera le facilitó expresar lo que estaba sintiendo?	6	8,1%	18	24,3%	41	55,4%	9	12,2%	74	100,0%
7	¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual?	2	2,7%	9	12,2%	31	41,9%	32	43,2%	74	100,0%
8	¿Cuándo Ud. Manifestó preocupaciones, la enfermera le escuchó?	5	6,8%	15	20,3%	38	51,4%	16	21,6%	74	100,0%
9	¿La enfermera comentó con Ud. Cosas agradables?	19	25,7%	18	24,3%	29	39,2%	8	10,8%	74	100,0%
10	¿La enfermera conversó con Ud. Cuando le realizaba los procedimientos?	11	14,9%	21	28,4%	31	41,9%	11	14,9%	74	100,0%
11	¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona?	12	16,2%	19	25,7%	39	52,7%	4	5,4%	74	100,0%
12	¿Cuándo Ud. Participó en sus cuidados personales, sintió que era reconocido por la enfermera(o)?	14	18,9%	24	32,4%	29	39,2%	7	9,5%	74	100,0%
13	¿Cuándo ingresó al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca de: a) horario de visita.	28	37,8%	10	13,5%	13	17,6%	23	31,1%	74	100,0%
14	b) alimentación	35	47,3%	7	9,5%	18	24,3%	14	18,9%	74	100,0%
15	c) Reposo	34	45,9%	9	12,2%	14	18,9%	17	23,0%	74	100,0%
16	d) Medicación y normas hospitalarias?	35	47,3%	17	23,0%	13	17,6%	9	12,2%	74	100,0%
17	¿Cuándo Ud. Necesitó de la enfermera, ella acudió atenderlo de inmediato?	12	16,2%	18	24,3%	26	35,1%	18	24,3%	74	100,0%

I T E M	DESCRIPCIÓN		Nunca realiza esta actividad	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	TOTAL
18	¿La enfermera coordinó los cuidados de Ud. Con otros profesionales de la salud?	N°	7	20	38	9	74
		%	9,5%	27,0%	51,4%	12,2%	100,0%
19	¿La enfermera le dio oportunidad para que Ud. Expresara sus problemas?	N°	13	22	32	7	74
		%	17,6%	29,7%	43,2%	9,5%	100,0%
20	¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?	N°	14	29	21	10	74
		%	18,9%	39,2%	28,4%	13,5%	100,0%
21	¿La enfermera le brindó tratamiento en el horario establecido?	N°	24	24	14	12	74
		%	32,4%	32,4%	18,9%	16,2%	100,0%
22	¿La enfermera le explicó el horario de trabajo que tiene el personal de enfermería?	N°	51	10	11	2	74
		%	68,9%	13,5%	14,9%	2,7%	100,0%
23	¿La enfermera le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?	N°	31	14	22	7	74
		%	41,9%	18,9%	29,7%	9,5%	100,0%
24	¿Durante la administración de su tratamiento, la enfermera(o) le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?	N°	28	12	24	10	74
		%	37,8%	16,2%	32,4%	13,5%	100,0%
25	¿La enfermera buscó la participación de Ud. En sus cuidados?	N°	16	18	26	14	74
		%	21,6%	24,3%	35,1%	18,9%	100,0%
26	¿Cuándo salió del alta la enfermera(o) le brindó educación a Ud. Y su familia sobre los cuidados en el hogar?	N°	16	13	30	15	74
		%	21,6%	17,6%	40,5%	20,3%	100,0%
27	La enfermera mostró responsabilidad durante la atención de sus necesidades de: Higiene.	N°	22	10	21	21	74
		%	29,7%	13,5%	28,4%	28,4%	100,0%
28	Alimentación	N°	21	14	23	16	74
		%	28,4%	18,9%	31,1%	21,6%	100,0%
29	Eliminación (deposición – orine)	N°	18	20	27	9	74
		%	24,3%	27,0%	36,5%	12,2%	100,0%
30	¿Comprendió lo que la enfermera(o) le explicó en los cuidados de su salud?	N°	5	14	38	17	74
		%	6,8%	18,9%	51,4%	23,0%	100,0%
31	El ambiente donde le brindó privacidad y confianza durante su estancia hospitalaria?	N°	16	16	26	16	74
		%	21,6%	21,6%	35,1%	21,6%	100,0%
32	¿ El ambiente donde se encuentra hospitalizado le brinda la comodidad y confort para poder mejorar su salud ?	N°	16	16	26	16	74
		%	21,6%	21,6%	35,1%	21,6%	100,0%

Tabla N°17. Respuestas de las preguntas realizadas para evaluar la calidad del cuidado al usuario: Hospital MINSA- TARAPOTO.

I T E M	DESCRIPCIÓN	Nunca realiza esta actividad		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	¿La enfermera le saludó por su nombre?	2	2,4%	3	3,6%	30	35,7%	49	58,3%	84	100,0%
2	¿La enfermera le preguntó cómo se sintió el turno anterior?	5	6,0%	9	10,7%	31	36,9%	39	46,4%	84	100,0%
3	¿Cuándo la enfermera se le acercó le brindó un abrazo o una palmada en la espalda?	35	41,7%	14	16,7%	22	26,2%	13	15,5%	84	100,0%
4	¿La enfermera se le acercó con gestos amables (sonrisas suaves)?	17	20,2%	10	11,9%	32	38,1%	25	29,8%	84	100,0%
5	¿El tono de voz de la enfermera fue comprensivo?	1	1,2%	8	9,5%	38	45,2%	37	44,0%	84	100,0%
6	¿La forma como le trató la enfermera le facilitó expresar lo que estaba sintiendo?	9	10,7%	10	11,9%	49	58,3%	16	19,0%	84	100,0%
7	¿Sintió que la enfermera trató a todos los pacientes por igual?	4	4,8%	13	15,5%	34	40,5%	33	39,3%	84	100,0%
8	¿Cuándo Ud. Manifestó preocupaciones, la enfermera le escuchó?	16	19,0%	10	11,9%	26	31,0%	32	38,1%	84	100,0%
9	¿La enfermera comentó con Ud. Cosas agradables?	11	13,1%	22	26,2%	32	38,1%	19	22,6%	84	100,0%
10	¿La enfermera conversó con Ud. Cuando le realizaba los procedimientos?	7	8,3%	28	33,3%	38	45,2%	11	13,1%	84	100,0%
11	¿La enfermera en su actuar le hizo sentir importante, como persona?	8	9,5%	20	23,8%	35	41,7%	21	25,0%	84	100,0%
12	¿Cuándo Ud. Participó en sus cuidados personales, sintió que era reconocido por la enfermera(o)?	15	17,9%	24	28,6%	26	31,0%	19	22,6%	84	100,0%
13	¿Cuándo ingresó al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca de: a) horario de visita.	36	42,9%	11	13,1%	16	19,0%	21	25,0%	84	100,0%
14	b) alimentación	39	46,4%	12	14,3%	13	15,5%	20	23,8%	84	100,0%
15	c) Reposo	39	46,4%	14	16,7%	17	20,2%	14	16,7%	84	100,0%
16	d) Medicación y normas hospitalarias?	35	41,7%	15	17,9%	15	17,9%	19	22,6%	84	100,0%
17	¿Cuándo Ud. Necesitó de la enfermera, ella acudió atenderlo de inmediato?	15	17,9%	21	25,0%	30	35,7%	18	21,4%	84	100,0%

I T E M	DESCRIPCIÓN		Nunca realiza esta actividad	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	TOTAL
			N°				
18	¿La enfermera coordinó los cuidados de Ud. Con otros profesionales de la salud?	N°	9	14	39	22	84
		%	10,7%	16,7%	46,4%	26,2%	100,0%
19	3. ¿La enfermera le dio oportunidad para que Ud. Expusiera sus problemas?	N°	10	20	30	24	84
		%	11,9%	23,8%	35,7%	28,6%	100,0%
20	¿Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos?	N°	11	21	34	18	84
		%	13,1%	25,0%	40,5%	21,4%	100,0%
21	4. ¿La enfermera le brindó tratamiento en el horario establecido?	N°	21	23	29	11	84
		%	25,0%	27,4%	34,5%	13,1%	100,0%
22	¿La enfermera le explicó el horario de trabajo que tiene el personal de enfermería?	N°	49	21	12	2	84
		%	58,3%	25,0%	14,3%	2,4%	100,0%
23	5. ¿La enfermera le explicó como su enfermedad afectará su capacidad para realizar sus actividades diarias?	N°	34	17	27	6	84
		%	40,5%	20,2%	32,1%	7,1%	100,0%
24	¿Durante la administración de su tratamiento, la enfermera(o) le explicó en forma clara sobre los beneficios del medicamento en su organismo?	N°	38	14	18	14	84
		%	45,2%	16,7%	21,4%	16,7%	100,0%
25	¿La enfermera buscó la participación de Ud. En sus cuidados?	N°	16	23	27	18	84
		%	19,0%	27,4%	32,1%	21,4%	100,0%
26	¿Cuándo salió del alta la enfermera(o) le brindó educación a Ud. Y su familia sobre los cuidados en el hogar?	N°	31	16	15	22	84
		%	36,9%	19,0%	17,9%	26,2%	100,0%
27	La enfermera mostró responsabilidad durante la atención de sus necesidades de: Higiene.	N°	19	22	22	21	84
		%	22,6%	26,2%	26,2%	25,0%	100,0%
28	Alimentación	N°	16	21	24	23	84
		%	19,0%	25,0%	28,6%	27,4%	100,0%
29	Eliminación (deposición – orine)	N°	9	23	33	19	84
		%	10,7%	27,4%	39,3%	22,6%	100,0%
30	¿Comprendió lo que la enfermera(o) le explicó en los cuidados de su salud?	N°	9	19	29	27	84
		%	10,7%	22,6%	34,5%	32,1%	100,0%
31	¿La enfermera le brindó privacidad y confianza en todos los procedimientos que se le realizó cuando estuvo hospitalizado?	N°	6	18	28	32	84
		%	7,1%	21,4%	33,3%	38,1%	100,0%
32	¿ El ambiente donde se encuentra hospitalizado le brinda la comodidad y confort para poder mejorar su salud ?	N°	16	16	26	16	74
		%	19,0%	19,0%	43,0%	19,0%	100,0%

Tabla N°18. Respuestas de las preguntas realizadas para evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería: Hospital ESSALUD

I T E M	Descripción		TDA	DA	I	ED	TED	TOTAL
			N°					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	N°	0	4	0	2	0	06
		%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
2	El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)	N°	0	1	0	4	0	06
		%	0,0%	16,7%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	N°	0	1	0	3	2	06
		%	0,0%	16,7%	0,0%	50,0%	33,3%	100,0%
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	N°	0	2	0	4	0	06
		%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)	N°	0	2	1	2	1	06
		%	0,0%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%	100,0%
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	N°	2	1	0	3	0	06
		%	33,3%	16,7%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
7	Me siento mal con lo que gano.	N°	0	3	2	1	0	06
		%	0,0%	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%	100,0%
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	N°	0	1	2	2	1	06
		%	0,0%	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%	100,0%
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	N°	0	2	0	4	0	06
		%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	N°	0	3	0	2	1	06
		%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%
11	Me agrada trabajar con mis compañeros	N°	0	5	0	0	1	06
		%	0,0%	83,3%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
12	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	N°	0	1	1	4	0	06
		%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%	100,0%
13	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	N°	0	3	0	2	1	06
		%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%
14	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	N°	0	5	0	1	0	06
		%	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
15	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	N°	2	3	0	0	1	06
		%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
16	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	N°	2	1	0	2	1	06
		%	33,3%	16,7%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%

I T E M	DESCRIPCIÓN		TDA	DA	I	ED	TED	TOTAL
			N°					
17	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	N°	4	1	0	1	0	06
		%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
18	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente	N°	4	1	0	1	0	06
		%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
19	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	N°	1	4	0	0	1	06
		%	16,7%	66,7%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
20	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	N°	1	4	0	0	1	06
		%	16,7%	66,7%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
21	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	N°	3	1	0	1	1	06
		%	50,0%	16,7%	0,0%	16,7%	16,7%	100,0%
22	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	N°	1	0	0	1	4	06
		%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	66,7%	100,0%
23	Mi trabajo me aburre.	N°	1	1	0	2	2	06
		%	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%	33,3%	100,0%
24	Me gusta el trabajo que realizo.	N°	2	3	0	0	1	06
		%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
25	Me siento complacido con la actividad que realizo.	N°	2	3	0	0	1	06
		%	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
26	La enfermera jefe es comprensivo (a).	N°	0	3	0	1	2	06
		%	0,0%	50,0%	0,0%	16,7%	33,3%	100,0%
27	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo	N°	0	2	1	2	1	06
		%	0,0%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%	100,0%
28	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo	N°	2	2	1	0	1	06
		%	33,3%	33,3%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%
29	La relación que tengo con mis superiores es cordial	N°	3	2	0	0	1	06
		%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
30	No me siento a gusto con la enfermera jefe.	N°	0	0	0	5	1	06
		%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
31	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	N°	0	4	1	0	1	06
		%	0,0%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%
32	Siento que doy más de lo recibo del hospital	N°	2	3	0	1	0	06
		%	33,3%	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
33	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	N°	3	0	1		0	06
		%	50,0%	0,0%	16,7%		0,0%	100,0%
34	Me disgusta mi horario.	N°	0	4	0	0	2	06
		%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
35	El horario de trabajo me resulta incomodo	N°	0	3	0	2	1	06
		%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%
36	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido	N°	1	2	0	2	1	06
		%	16,7%	33,3%	0,0%	33,3%	16,7%	100,0%

Tabla N°19. Respuestas de las preguntas realizadas para evaluar la calidad del cuidado al usuario: Hospital ESSALUD – TARAPOTO.

I T E M	DESCRIPCIÓN		TDA	DA	I	ED	TED	TOTAL
		N°						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	N°	0	4	0	3	0	07
		%	0,0%	57,1%	0,0%	42,9%	0,0%	100,0%
2	El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)	N°	0	1	0	6	0	07
		%	0,0%	14,3%	0,0%	85,7%	0,0%	100,0%
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	N°	2	0	0	5	0	07
		%	28,6%	0,0%	0,0%	71,4%	0,0%	100,0%
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	N°	2	2	0	3	0	07
		%	28,6%	28,6%	0,0%	42,9%	0,0%	100,0%
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.(materiales y/o inmuebles)	N°	1	3	0	3	0	07
		%	14,3%	42,9%	0,0%	42,9%	0,0%	100,0%
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	N°	1	1	1	2	2	07
		%	14,3%	14,3%	14,3%	28,6%	28,6%	100,0%
7	Me siento mal con lo que gano.	N°	2	0	2	2	1	07
		%	28,6%	0,0%	28,6%	28,6%	14,3%	100,0%
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	N°	2	2	1	2	0	07
		%	28,6%	28,6%	14,3%	28,6%	0,0%	100,0%
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	N°	0	1	3	2	1	07
		%	0,0%	14,3%	42,9%	28,6%	14,3%	100,0%
10	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	N°	2	1	3	1	0	07
		%	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
11	Me agrada trabajar con mis compañeros	N°	2	3	1	0	1	07
		%	28,6%	42,9%	14,3%	0,0%	14,3%	100,0%
12	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	N°	4	0	2	1	0	07
		%	57,1%	0,0%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
13	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	N°	3	1	1	2	0	07
		%	42,9%	14,3%	14,3%	28,6%	0,0%	100,0%
14	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	N°	1	2	0	3	1	07
		%	14,3%	28,6%	0,0%	42,9%	14,3%	100,0%
15	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	N°	2	1	2	0	2	07
		%	28,6%	14,3%	28,6%	0,0%	28,6%	100,0%
16	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	N°	2	1	0	2	2	07
		%	28,6%	14,3%	0,0%	28,6%	28,6%	100,0%

I T E M	DESCRIPCIÓN		TDA	DA	I	ED	TED	TOTAL
17	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	N°	3	1	0	0	3	07
		%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%	42,9%	100,0%
18	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente	N°	2	3	0	0	2	07
		%	28,6%	42,9%	0,0%	0,0%	28,6%	100,0%
19	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	N°	3	2	0	1	1	07
		%	42,9%	28,6%	0,0%	14,3%	14,3%	100,0%
20	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	N°	3	1	0	1	2	07
		%	42,9%	14,3%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
21	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	N°	4	2	0	0	1	07
		%	57,1%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
22	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	N°	3	1	1	1	1	07
		%	42,9%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	100,0%
23	Mi trabajo me aburre.	N°	2	0	0	3	2	07
		%	28,6%	0,0%	0,0%	42,9%	28,6%	100,0%
24	Me gusta el trabajo que realizo.	N°	3	1	0	1	2	07
		%	42,9%	14,3%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
25	Me siento complacido con la actividad que realizo.	N°	2	1	1	3	0	07
		%	28,6%	14,3%	14,3%	42,9%	0,0%	100,0%
26	La enfermera jefe es comprensivo (a).	N°	1	1	1	4	0	07
		%	14,3%	14,3%	14,3%	57,1%	0,0%	100,0%
27	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo	N°	1	2	0	3	1	07
		%	14,3%	28,6%	0,0%	42,9%	14,3%	100,0%
28	Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo	N°	0	1	1	1	4	07
		%	0,0%	14,3%	14,3%	14,3%	57,1%	100,0%
29	La relación que tengo con mis superiores es cordial	N°	1	3	0	1	2	07
		%	14,3%	42,9%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
30	No me siento a gusto con la enfermera jefe.	N°	0	1	2	1	3	07
		%	0,0%	14,3%	28,6%	14,3%	42,9%	100,0%
31	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	N°	3	2	0	2	0	07
		%	42,9%	28,6%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
32	Siento que doy más de lo recibo del hospital	N°	3	0	1	1	2	07
		%	42,9%	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	100,0%
33	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	N°	4	1	0	1	1	07
		%	57,1%	14,3%	0,0%	14,3%	14,3%	100,0%
34	Me disgusta mi horario.	N°	4	0	0	2	1	07
		%	57,1%	0,0%	0,0%	28,6%	14,3%	100,0%
35	El horario de trabajo me resulta incomodo	N°	4	0	0	3	0	07
		%	57,1%	0,0%	0,0%	42,9%	0,0%	100,0%
36	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido	N°	3	0	1	2	1	07
		%	42,9%	0,0%	14,3%	28,6%	14,3%	100,0%

ANEXO 4: Autorización para ejecución de la investigación.

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO
AUTORIZA:

A la Srta. **GABY M. ALARCON ADRIANZEN Y RITA A. SINARAHUA SINARAHUA** alumnas de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto , aplicar Instrumento de Tesis (Encuestas), para la elaboración del Proyecto de Investigación titulado "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su relación con la Calidad del Cuidado al Usuario en el Servicio de Medicina en el Hospital II-2 Tarapoto ", para obtener el título de Enfermera los resultados de dicha Investigación serán compartida con nuestra Institución.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada.

Tarapoto, 10 de Noviembre del 2015

CEGR/ehg.
Archivo
Interesado



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL II-2 TARAPOTO
Med. Gr. Carlos E. Guzmán Ruiz
DIRECTOR (a) HOSPITAL II-2 TPTO