



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL  
PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO  
UNANUE EN TIEMPOS DE COVID  
AÑO 2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. Joselyn Ivón Palpa Rios**

**ASESOR:**

**MG: JAIME ALBERTO MORI CASTRO**

**LIMA\_PERU**

**2020**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

**ASESOR: MG MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

## Índice general

Índice general	ii
Índice de anexos	iii
I. INTRODUCCIÓN	4
II. MATERIALES Y MÉTODOS	9
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	15
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
ANEXOS	21

## **Índice de anexos**

Anexo A. Operacionalización de las variables	22
Anexo B. Instrumento de recolección de datos	26
Anexo C. Consentimiento informado	28

## I. INTRODUCCION:

El área de salud y la problemática que incumbe a su interior es vital importancia en el vivir en sociedad, pues se trata de la atención de vidas humanas, en ella están involucrados diferentes profesionales correspondientes a esta área, una de ellas es el personal profesional de enfermería, que formado bajo un perfil ha de realizar su labor como primera opción en la acción médica. Está en tiempos normales de por sí ya es muy agitada con la acción y sobre todo la responsabilidad que implica (1). Actualmente la misma actividad laboral se encarga lo que significa atender al paciente de la pandemia Covid- 19, siendo los afectados a nivel mundial en referencia a países dadas restricción que se tomaron para contrarrestarlo. El Covid 19 es enfermedad infecciosa causada por un virus, su efecto llega a ser letal y que afecta de singular manera a nuestra nación, pues los altos índices de infectados que a sobrecargado e incluso saturado de manera significativa los nosocomios de todo el país (2).

Hay dos tipos que influyen en la relación de satisfacción laboral, factores motivacionales intrínsecos internos e higiene o extrínsecos, son teoría de factores o motivación - higiene. Factores higiénicos o extrínsecos, son ambiente de trabajo y son condiciones donde se desempeñan, están fuera de control de las personas e involucran a la empresa en la administración y dirección, como sueldo, beneficios sociales, jefatura, condiciones físicas y ambientales, políticas de la empresa, clima laboral, reglas de la empresa. Son motivacionales que fortalecen a empleados por su trabajo, cuando la higiene es precaria provocan insatisfacción de empleados (3)

La Teoría de Jerarquía de Necesidades Básicas de Maslow (1954), refiere que en la persona hay determinadas categorizaciones, fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, en que aborda el crecimiento a lograr el potencial individual, en la satisfacción de la persona. La satisfacción laboral es una actitud que la persona tiene, respecto a su labor realizada o desempeño en el centro de trabajo asumiendo que en ella implican tanto contextos personales, así como también externos (4). Se concuerda en determinar a la satisfacción laboral como una actitud, que se va mejorando y corrigiendo con el tiempo. Teniendo en consideración que la persona que se encuentra satisfecha de sus acciones en su puesto de trabajo, desarrollará actitudes y

sentimientos positivos hacia los demás y al centro de labor; por el contrario, aquella persona que no se encuentra en satisfacción o augusto con la labor realizada, mostrará actitudes y acciones no idóneas con el centro de labor (5). Los resultados en función del rendimiento y la satisfacción se han de incrementar. Una mayor atención hacia el contexto y las situaciones propicias al puesto de trabajo, a los logros obtenidos y sobre todo al apoyo al crecimiento y desarrollo en él. Por lo que las emociones de agrado y empatía se dan, cuando tratamos acerca del trabajo y sus labores, lo cual deviene en una diversidad de sentimientos (6).

Esto es ratificado por Palma tanto en la actitud de la persona y su vinculación las posibilidades de desarrollo y sobre todo en los aspectos económicos remunerativos que da un impulso hacia el desempeño de las tareas. Los tratados investigatorios coinciden en identificar a la satisfacción laboral como una actitud que con los lapsos de tiempos ha de ir siendo cada vez mejor, y está relacionada con una singular acción de gestión en cada institución que va en beneficio y bienestar del trabajador (7).

Entre los factores que trascienden respecto a la satisfacción laboral que siente y actúa la persona, suelen ser, el trabajo intelectualmente incentivador, distinciones al nivel de desempeño en función de las situaciones propicias de trabajo y cooperación a nivel interno institucional, es por ello que la persona tiende a aspirar puestos en los que las oportunidades sean más favorables al desarrollo de sus conocimientos, capacidades, habilidades, y que ofrezcan una gran amplitud de tareas a las labores a realizar, en estos procesos ha de influir la retribución o estimulación de la empresa por la acción realizada, sobre todo por realizarla de lo mejor (8).

La satisfacción laboral es referida a dos tipos de necesidades que intervienen de diferente manera en el comportamiento y accionar de las personas, como son, los factores motivacionales o de función en relación con el desempeño en el trabajo de cada persona y en el que es responsable de su accionar, por otro lado, los factores ambientales o higiénicos en función con el ambiente que les rodea y son de incumbencia directa de la empresa (9).

La teoría de Herzberg expone la existencia de una relación con satisfacción laboral y condición de trabajo y otros factores conexos como el clima y cultura institucional y en la forma de accionar en sus labores brindando resultados alentadores, teniendo en consideración que la satisfacción laboral es un elemento muy importante hacia las instituciones ya que mediante su estudio va en mejora del capital humano, convirtiéndose en una carga emotiva en un entorno organizacional (10).

Los programas de satisfacción laboral que se desarrollan en las empresas pueden influir de manera positiva en la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan. La satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo ha de establecer los elementos deficientes sobre los que se debe actuar para lograr mejoras en el ambiente laboral (11).

La satisfacción laboral ha de relacionarse con las experiencias que se lograra al interior de las organizaciones, con las experiencias que ha de transformarse en la percepción de esta y culminando por un lado en proceso emocional y por otro, si es satisfactorio en mejor productividad y utilidad, tanto para la empresa como para el mismo. Desde inicios de la enfermería como profesión, han logrado adaptar y adecuar su competencias y desempeños en relación al incremento de sus conocimientos (12) teóricos, acerca de su área de desarrollo, en ese sentido su responsabilidad es velar por la salud de otros, que es la base de la calidad de atención, con elementos como la ética y valores profesionales en referencia al cuidado, restablecimiento y sostenimiento de la vida. Una de las primeras teóricas de la enfermería *Florence Nightingale*, quien aplico sus conceptos aplicados a la realidad y al cuidado de la salud de las personas (13).

En la sociedad en general la salud pública es de primera importancia en ella la atención que se brinda ha de ser de calidad y de un saber profesional idóneo, pues estas tratando con la vida de las personas y su integridad, en ese sentido el saber y actuar de las enfermeras debe ser con un estricto profesionalismo en función de su perfil y conocimiento reflejado en la calidad de atención a la persona y sobre todo al paciente. Teniendo en consideración su alto nivel ético trabajo en equipo y conocimientos

aplicado a la anatomía humana como pilar fundamental de su desempeño siendo esta de calidad (14).

La función de enfermería refiere a una diversidad de compromisos y acciones, entre los que tenemos: admisión y atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, reportes de enfermería entre otros, accionar continuo en cada turno el cual requiere un buen nivel en referencia a un estándar de calidad y perfeccionamiento de la tarea encomendada a fin de lograr una adecuada atención al paciente y la recuperación de este (15). Él o la profesional de enfermería, quien en su parte fundamental de desarrollo aplica fundamentos científicos a fin de solucionar o en todo caso minimizar los requerimientos y necesidades de sus pacientes asegurándoles un servicio de calidad, siendo este una experiencia grata en su atención (16).

Para Henderson la calidad de cuidados lo define como diversidad de procedimientos que tienen fundamento teórico científico que brinda soporte y ayudan a la recuperación de las personas por medio de los cuidados que se brinda acorde a los requerimientos de cada uno para llegar al objetivo deseado para el individuo como para la enfermera. Al ser los cuidados brindados por el profesional de enfermería en un marco de garantía y calidad, la satisfacción de las necesidades del paciente usuario es primordiales y si también el personal de enfermería se ha de sentir satisfecha con su labor (17)

En las calidades de atención se requiere tener a elementos en alcanzar; respecto a si misma, existe buena percepción y para tener en consideración su calidad en función de la satisfacción del paciente, ha de ser analizada mediante los aspectos subjetivos y objetivamente, desde el parecer del usuario y la segunda desde el punto de vista de la enfermera (18).

A nivel nacional, Rojas Y (2019), dice que el nivel de satisfacción laboral es Moderadamente Satisfecho 30% y que los factores intrínsecos que más influenciaron en el nivel de satisfacción laboral en el personal en un 49% (19). García (2017), habla de la satisfacción es elemento importante, la persona que no se encuentre motivado, no estará satisfecho, donde el desempeño laboral se puede afectar. En condición del que trabaja está conformada con otras situaciones como la remuneración, personal,

compañeros de trabajo entre otros, el trabajador se encuentra respecto a la satisfacción laboral en un nivel regular (20). Caldas (2019) dice que la percepción del paciente en calidad de cuidado de enfermería se da media favorable tanto, en sus dimensiones explicativa, accesible, con facilidad, comfortable, anticipadores, confiables, monitoreador, pero en la dimensión educador si son favorables (21). Carmona (2015), dice que la calidad del cuidado de la enfermera, 56% fue la dimensión de mayor cumplimiento y del entorno, junto a la humana y técnica científica en 47% y 46%, entre ambos. Los pacientes del Hospital Regional de Cajamarca perciben que no es buena la calidad del cuidado brindado por la enfermera (22).

A nivel internacional Alarcón y col., (2020), en Chile, dice que el factor de satisfacción, ha tenido nivel medio abajo, en los factores que se midieron, la hipótesis que se planteó relacionada con la satisfacción laboral y motivación tiene una correlación positiva, pero de media intensidad (23). Veletanga (2015), en Ecuador, dice que 34% obtienen un panorama claro sobre el P.A.E; pero el 98% afirma que su aplicación es importante; 96% dice que en la mejora de la calidad del cuidado se puede lograr. El 41% menciona que se puede aplicar manera rápida. El 14% dice que P.A.E puede reemplazarse por una sencilla metodología (24). Quintana y col., (2016) en Chile afirma que la calidad de vida de la enfermera tiene un nivel medio. La forma de contratarlos en la calidad de vida de su trabajo fue amplia en trabajadores con el contrato indefinido ( $p=0.006$ ), no existe actividades remuneradas ( $p=0.056$ ), hay diferencia en la calidad de vida, de acuerdo a la institución donde trabaja ( $p=0.01$ ). La enfermera percibe una mediana calidad de vida en su trabajo, que se determina significativamente según el tipo de contratación, al realizar o no otras actividades remuneradas y en donde labora (25). Marin y col., (2017), en México dice que 44.0 % de pacientes, la enfermera maneja el equipo donde labora utilizando aspirador de secreciones, estetoscopios y otros según lo esperado; el 31%, era lo mejor esperado, 31%, no lo esperaba. En satisfacción laboral con sus superiores, la enfermera percibe ambientes tensos entre las autoridades; 33% no está en desacuerdo ni en acuerdo; el 30% está en desacuerdo, el 23% si está de acuerdo. En la dimensión satisfacción en el trabajo, el 72% si está muy de acuerdo con su trabajo realizado (26).

En centros de salud del país, hay mínimas capacidades en implementación de equipos y materiales para combatir la pandemia, se afronta los altos índices de transmisión de la enfermedad, se tiene en cuenta, altos elementos de protección en bioseguridad, en el personal de atención a los pacientes. Teniendo en consideración que la atención al paciente es la enfermera, a pesar de las carencias del servicio, atención de medicinas limitadas, equipos, sin brindar calidad de servicio (27).

No solo el paciente siente que tiene atención preferencial e idónea en función al caso, sino también que el personal de enfermería se sienta bien consigo mismo por la labor realizada, a pesar de las carencias y las limitaciones en las que se ve inmersa. El hospital Nacional Hipólito Unanue, es uno de los centros hospitalario de mayor jerarquía a nivel de Lima Metropolitana por los altos índices de atención al paciente. No solamente por atención al paciente local, sino también los que son referenciados, sobre todo el cono este de Lima metropolitana y de la provincia de Huarochirí. Por otro lado, el incremento importante de pacientes con Covid, en algunos momentos hacen saturar la capacidad del mismo, pero a pesar de ello, el servicio de emergencia siempre ha de estar en atención disponible y es el personal de enfermería el que ha de estar en la primera línea de atención.

La presente investigación ha de tener como uno de sus principales soportes teóricos la propuesta de Herzberg (1923 – 2000), respecto a los factores motivacionales e higiénicos aplicado al desarrollo de las empresas o teoría de los dos factores en el que analiza y describe el comportamiento de las personas en el trabajo, que explica el nivel de rendimiento de ellas y que varía en relación al nivel de satisfacción. Por lo que plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

La investigación se justifica por tratarse del estudio de temas importantes en el desenvolvimiento laboral de la profesional en enfermería que son la satisfacción laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería cuya implicancia va a mayores cuando el estudio está situado en tiempos de pandemia, pues es la enfermera del servicio de emergencia quien se desempeña en primera línea para la atención de pacientes, por tanto es una problemática real y de importancia estudiarlo ya que brindará alternativas en mejora de la calidad de servicio, y el bienestar de la persona

que brinda este servicio. Por lo que podemos indicar respecto a calidad que son las características que refieren a la necesidad del paciente o usuario y la no existencia de carencias o deficiencias, tratadistas de los procesos de calidad refieren, como en el caso de Crosby, relacionándolo con el cumplimiento de las necesidades del usuario; para Deming, indica que está en función del cliente o interesado. En ese sentido la calidad es vista asumida y descrita subjetivamente, por quien recibe el servicio (paciente). Por lo que se plantea el siguiente objetivo para la investigación, Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en tiempos de Covid. Objetivos específicos son los siguientes: Analizar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión accesibilidad de la calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en tiempos de Covid Analizar qué relación existe entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en tiempos de Covid Describir qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión mantiene relación de confianza de la calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en tiempos de Covid.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación ha de estar bajo enfoques cuantitativos, el que asume y aplica un procedimiento de decisión en base a la recolección de datos para probar hipótesis tomando en cuenta la medición, en magnitudes numéricas analizadas mediante procesos estadísticos para lograr conocer el patrón de los comportamientos y tener seguridad de las teorías.

Tipo de investigación, Descriptivo, logra describir las características motivo del trabajo con el fin de comprender con mayor exactitud el hecho estudiado.

La aplicación del diseño de investigación estará en base al libro de Hernández, Fernández y Baptista, titulado Metodología de la Investigación, VI Edición según dichos autores el diseño para esta investigación es, No experimental, según su temporalización transeccional o transversal correlacional. (10)

### **2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

En este trabajo de investigación la población de estudio serán las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue y los pacientes que asumen este servicio en un mes de la pandemia. Por las características de la población y el trabajo a realizar la muestra ha de ser no probabilística de manera censal en el caso de las enfermeras, y probabilística en caso de los pacientes.

### **2.3 VARIABLES DE ESTUDIO.**

Variable 1. Satisfacción laboral

#### **Definición conceptual**

Las satisfacciones laborales son elementos útiles en las instituciones dado que por sus intermedios están en contacto con las experiencias de sus trabajadores; y que a su vez se tiene percepciones y cargas emotivas hacia el ambiente organizacional (11)

### **Definición operacional**

La satisfacción laboral es definida por la condición de trabajo, en remuneración y el beneficio laboral, las supervisiones, la relación humana, las promociones y capacitaciones, comunicaciones en el trabajo por las perspectivas del que trabaja.

### **Variable 2. Calidad del cuidado del personal de enfermería**

#### **Definición teórica**

El cuidado enfermero ofrece garantías de calidad haciéndolas competitivas, satisfaciendo las necesidades del paciente y del personal profesional quien lo brinda en la unidad asistencial siendo de satisfacción de su loable trabajo (12)

#### **Definición operacional**

La calidad del cuidado del personal de enfermería ha de verse reflejado en la accesibilidad, la acción de explicar y facilitar, el confort, en la acción manteniendo confianzas en los monitoreos y seguimientos

## **2.4 TECNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Para esta investigación, la técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Para lo cual, se han adaptado instrumentos de medición y recolección de datos para cada variable ya aplicados en nuestro medio, los mismo que han de cumplir la función de recabar información a fin de obtener los resultados correspondientes.

Para medir la satisfacción laboral, se utilizará el instrumento de recolección de datos, cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores La escala estuvo compuesta de 43 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta como: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo. Aplicados a los 7 niveles o factores de satisfacción laboral. La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, el cuestionario está conformada por 7 dimensiones según variable 1.

Para medir la Calidad en los cuidados del personal de enfermería según el Modelo Care-Q. En calidad de servicio de Larson, con formada por 46 ítems, con sus alternativas de opciones múltiples, tipo Likert y cada ítem tiene 4 alternativas: 1) Nunca, 2) A veces 3) Casi Siempre 4) Siempre. Aplicados a los 6 niveles o factores de satisfacción laboral. Así mismo, el cuestionario tiene 6 dimensiones de acuerdo a la segunda variable. En la calificación. Los valores mínimos a obtener en las respuestas que es 1 y con su máximo valor de 4.

## **2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCION DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Al inicio de la toma de datos, se harán las gestiones adecuadas para la autorización y poder tener accesos al centro hospitalario.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

En la recolección de datos para esta investigación, que se realizará con los profesionales del área de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, a quienes han de responder los cuestionarios, previa autorización mediante el consentimiento informado, así mismo el de asegurar el anonimato en la recogida de datos.

## **2.6 METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO**

Luego de tomarse los cuestionarios a los informantes respectivos, se ha de tabular los datos en una matriz Excel y transferida al software SPSS 25, el análisis se realizará con mucho cuidado para evitar sesgos en la introducción de los datos y evitar errores cuando se realice el análisis. Se analizarán los datos mediante una estadística descriptiva, empleando tablas y diagramas de frecuencias, para tener una buena interpretación.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Esta investigación se adecua y acoge a las normas emitidas por la Universidad Norbert Wiener mediante el Código de ética para la investigación (2019). Básicamente las que corresponden a las Capítulo III De la actividad investigadora, en base a sus principios y lineamientos, y el Capítulo IV De las Políticas de resguardo de la integridad y anti plagio, en base a acciones de resguardo, acciones anti plagio y políticas de prevención. Tendremos en consideración los principios éticos nombrados en la siguiente relación:

### **Autonomía**

Los participantes del trabajo serán informados de acuerdo a los objetivos establecidos, ellos estarán voluntariamente previo a su consentimiento informado quienes firmarán de manera voluntaria con toda autonomía y anonimato.

### **Beneficencia**

Se realizarán informes de los servicios donde pertenecen los pacientes, realizando todas las sugerencias en las mejoras sobre el cuidado brindado del personal de enfermería; se realizarán planes de gestiones según los diagnósticos originados según las evaluaciones hechas y que se plantearán a un determinado plazo.

### **No maleficencia**

Se tendrán respeto y protección al entrevistado con todos sus derechos y bienestar mediante todos los principios éticos, sin considerar a la población como sujetos de estudios sino como personas.

### **Justicia**

La selección de los participantes se realizará teniendo en cuenta los criterios mencionados tratados con respeto y amabilidad, así mismo se tratará a todos por igual, sin discriminaciones o preferencias.

### III.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	2021				
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Identificación del Problema	X				
Búsqueda bibliográfica	X	X	X	X	
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes	X				
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación	X	X			
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación	X	X			
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación		X	X		
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo			X		
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X		
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información			X	X	
Elaboración de aspectos administrativos del estudio				X	
Elaboración de los anexos				X	
Aprobación del proyecto				X	
Trabajo de campo				X	
Redacción del informe final: Versión 1					X
Sustentación de informe final					X

## IV.RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2020				TOTAL
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	S/.
<b>Equipos</b>					
1 laptop	1500				1500
USB	60				60
<b>Útiles de escritorio</b>					
Lapiceros	10				10
Hojas bond A4		10			10
<b>Material Bibliográfico</b>					
Libros	100	100	100		300
Fotocopias	100	100	50		250
Impresiones	50	50		20	120
Espiralado		10		10	20
<b>Otros</b>					
Movilidad	50	100	100	50	300
Alimentos	50	50			100
Llamadas	50	20	30		100
<b>Recursos Humanos</b>					
Digitadora	500				500
Imprevistos*		500		500	1000

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Castro M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013. (Tesis de Licenciado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2014)
2. Chiavenato I. Introducción a la Teoría general de la administración. Séptima edición. México, Editorial Mc. Graw Hill;2006.
3. Gamboa E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com. 2010; Set; 12(16).
4. Bonilla G. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana (Tesis de Grado). Universidad Nacional Federico Villareal; 2018.
5. Kukuieff, G. Motivación del Personal en la Administración Pública. (Licenciado) Universidad Nacional de Cuyo, Argentina; 2013.  
  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5174/kukuieffmotivaciondelpersonalap.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5174/kukuieffmotivaciondelpersonalap.pdf)
6. Hulin, C.L. Adaptation, persistente, and commitment in organizations. En: Dunnette, M.D. y Hough, I.M. 1992. Handbook of industrial and organizacional psychology págs. 445 – 506) Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.
7. Palma, S. Elaboración y validación de una escala en trabajadores en Lima Metropolitana. Revista de teoría e investigación en Psicología, 1999. Vol. (9), 27-34.  
<http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
8. Bonilla, G. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana (Tesis de Grado) Universidad Nacional Federico Villareal; 2018.

9. Roth E., Pinto B. Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. Revista Boliviana de Psicología. Ajayu; 2010.
10. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. New York. Wiley; 1959.
11. Isla D, Ordinola B, Roldan J, Villalba, J. Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas (Grado de Magister) Pontificia Universidad Católica del Perú; 2017.
12. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009; 14 (1). 105-118. <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
13. Velásquez Z. La satisfacción con las condiciones de trabajo, una propuesta para su medición. GestioPolis.Com. 2001; 10. Disponible en línea: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm#mas-autor>
14. Amaro M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Revista Cubana de Enfermería. 2004; 20 (3) [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192004000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009)
15. Escobar-Castellanos B, Cid-Henriquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta bioeth. 2018; 24(1): 39-46. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100039&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>.
16. Carrera F. Factores Sociolaborales y Calidad del Cuidado de Enfermería en los Hospitales de Nivel III MINSA Y ESSALUD, 2019 (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo; 2019.

17. Henderson V. Modelo de adaptación. En: Marriner A, Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª. ed. España: Elsevier; 2007.
18. Jiménez M, Ortega M, Ayala G, Cruz M, Quintero M., Hernández M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica* 2003;11 (2): 58-65. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004)
19. Rojas Y. Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019 (Tesis de Licenciado). Universidad Norbert Wiener; 2019.
20. García M. El grado de satisfacción laboral del personal asistencial del hospital de baja complejidad Vitarte, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres; 2017
21. Caldas, M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima 2019. (Título de Licenciado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho; 2020.
22. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca – 2015. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Cajamarca; 2016.
23. Alarcón N, Ganga-Contreras F, Pedraja, L, Rejas A. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave* ;2020:20(4). <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
24. Vele S, Veletanga D. Aplicación del proceso de atención de enfermería de las enfermeras/os, que laboran en el Hospital Regional Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2015 (Título de licenciado) Universidad de Cuenca Ecuador ;2015.

25. Quintana M., Paravic T., Saenz L. Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas de salud. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2016;24:e2713. [Access 29 de octubre del 2020]; Available in: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713>
26. Marin M., Álvarez C., Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. 2017. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas ISSN: 2395-7972 [Access 29 de octubre del 2020]; Available in <file:///C:/Users/Jaime/Downloads/Dialnet-PercepcionDeLaAtencionDeEnfermeriaYSatisfaccionLab-5985482.pdf>
27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación, VI Edición. México: Mc. Graw Hill; 2014.
28. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009;14 (1): 105-118.
- 30 Jiménez, M., Ortega, M., Ayala, G., Cruz, M., Quintero M., Hernández, M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2003;11 (2): 58-65

# **ANEXOS**

## ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE EN TIEMPOS DE COVID								
VARIABLE	Tipo de variable escala de medición	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	Criterios para asignar valores
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa  Escala de medición: Ordinal	La satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional	La satisfacción laboral es definida por las condiciones de trabajo, las Remuneración y beneficios laborales, la supervisión, las relaciones humanas, la promoción y capacitación, la comunicación y el puesto de trabajo mediante la perspectiva de quien labora.	Condiciones de trabajo	Cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores de salud	7 (1,8,15,22,29,36,41)	Muy insatisfecho  Insatisfecho  Muy satisfecho  satisfecho	La escala está compuesta de 43 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta como: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo. Aplicados a los 7 niveles o factores de satisfacción laboral La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. Valor máximo: 215. Valor. mínimo: 43.
				Remuneración y beneficios laborales	Un reconocimiento económico por su trabajo que garantiza la cobertura en mayor o en menor medida de sus necesidades.	6 (2,9,16,23,30,42)		
				Supervisión	Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada.	6 (3,10,17,24,31,37)		
				Relaciones Humanas	Vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación	6 (4,11,18,25,32,38)		
				Promoción y capacitación	Donde se promueve y propone convenios y alianzas estratégicas en materia de <b>promoción</b> del empleo y <b>capacitación</b> para el trabajo	7 (5,12,19,26,33,39,43)		
				Puesto de trabajo	Es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad laboral.	5 (7,14, 21, 28, 35)		

**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 2**

**TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE EN TIEMPOS DE COVID.**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa  Escala de medición: Ordinal	La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes	La calidad del cuidado del personal de enfermería ha de verse reflejado en la accesibilidad, la acción de explicar y facilitar, el confort, en la acción de mantiene relación de confianza y realiza el monitoreo y seguimiento	Accesibilidad	Permite que el paciente pueda disponer y utilizar los servicios de salud en igualdad de condiciones que los demás.	1 (1)	Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre	La escala está formada por 46 ítems, con sus alternativas de opciones múltiples, tipo Likert y cada ítem tiene 4 alternativas: 1) Nunca, 2) A veces 3) Casi Siempre 4) Siempre. Aplicados a los 6 niveles o factores de satisfacción laboral. Así mismo, el cuestionario tiene 6 dimensiones de acuerdo a la segunda variable. En la calificación. Los valores mínimos a obtener en las respuestas que es 1 y con su máximo valor de 4.
				Explica y facilita	La enfermera antes de realizar algún procedimiento brinda por medio de la comunicación sobre el procedimiento que se realizará con el paciente.	1 (2)		
				Conforta	La enfermera Animar, alentar, consuela al afligido paciente.	1 (3)		
				Se anticipa	Antes de realizar un procedimiento o se toma alguna decisión de acuerdo a las circunstancias se informa y provee al paciente o familiar antes de.	1 (4)		
				Mantiene relación de confianza	La enfermera se pone en lugar del paciente brindándole su confianza y así pueda trazar una Buena relación.	1 (5)		
				Monitorea y hace seguimiento	La enfermera tiene el deber de estar monitoreando y vigilando al paciente hasta su alta respectiva tomando en cuenta la seguridad y protección de su salud.	1 (6)		

## **ANEXO B**

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG , .k**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que son satisfactorios y otros que no lo son.

A continuación, encontrará una lista de 43 ítems relacionados con su trabajo, usted decida si es TD (totalmente en desacuerdo), ED (en desacuerdo), I (indiferente), DA (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo), marcando con una X en la que usted escoja.

Para su tranquilidad el cuestionario es anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda ser identificado usted; pudiendo responder con toda sinceridad y confianza.

1. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.
2. Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.
3. Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.
4. Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.
5. Aquí tengo oportunidades para ascender.
6. Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.
7. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.
8. La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.
9. La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.
10. Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.
11. Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.
12. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.
13. Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.
14. El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.
15. Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.
16. El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.
17. Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.
18. Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.
19. El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.
20. Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.
21. El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.
22. Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.
23. La organización me paga puntualmente las remuneraciones.
24. Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.
25. Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.
26. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.
27. Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.
28. En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.
29. La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.
30. Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.
31. Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.

32. Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.
33. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo
34. En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.
35. En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí
36. La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo
37. Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.
38. Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.
39. Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.
40. La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.
41. Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.
42. Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.
43. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.

Condiciones de trabajo	1,8,15,22,29,36,41
Remuneración y beneficios laborales	2,9,16,23,30,42
Supervisión	3,10,17,24,31,37
Relaciones Humanas	4,11,18,25,32,38
Promoción y capacitación	5,12,19,26,33,39,43
Comunicación	6,13,20,27,34,40
Puesto de trabajo	7,14,21,28,35

## **CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q**

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

### **CARACTERISTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS:**

**SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

**OCUPACION:** \_\_\_\_\_ **H.C.:** \_\_\_\_\_

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO DE HOSPITALIZACIÓN:**  
\_\_\_\_\_

### **ACCESIBILIDAD**

1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.
3. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado.
5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal

### **EXPLICA Y FACILITA**

6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.
9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.
10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.

### **CONFORTA**

- 11 La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.
- 12 La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.
- 13 La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.
- 14 La enfermera es alegre.
- 15 La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.
- 16 La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.
- 17 La enfermera lo escucha con atención.
- 18 La enfermera habla con usted amablemente.
- 19 La enfermera involucra a su familia en su cuidado

### **SE ANTICIPA**

- 20 La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.
- 21 La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.
- 22 Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.

- 23 La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.
- 24 La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.
- 25 Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.
- 26 La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.
- 27 La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.
- 28 La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.
- 29 La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención

#### **MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA**

- 30 La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.
- 31 La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.
- 32 La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.
- 33 La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.
- 34 La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.
- 35 La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.
- 36 La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.
- 37 La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.
- 38 La enfermera se identifica y se presenta ante usted.

#### **MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**

- 39 El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.
- 40 La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.
- 41 La enfermera es organizada en la realización de su trabajo
- 42 La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.
- 43 La enfermera es calmada.
- 44 La enfermera le proporciona buen cuidado físico.
- 45 La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.
- 46 La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico

## ANEXO C CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Señor (a) lo (la) invitamos a participar en forma voluntaria en la investigación llamada Satisfacción laboral y calidad del cuidado del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en tiempos de Covid.

- Si usted decide participar en esta investigación, nosotros le haremos unas preguntas y anotaremos todas las respuestas en una hoja. El responder estas preguntas le tomaran alrededor de 20 minutos de su tiempo.
- Su participación es totalmente voluntaria pero puede ser de mucho beneficio para su percepción de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería, usted puede retirarse del estudio cuando lo desee.
- Si decide no participar no habrá ningún tipo de pena ni pérdida de beneficios, usted seguirá siendo atendido en el servicio de emergencia.
- La información que usted nos dará lo guardaremos de acuerdo a las normas éticas de investigaciones internacionales.
- Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de los resultados del presente estudio.

.....

Firma de la participante