

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2016**

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

**JUSTINIANO ULISES, ROJAS FLORES
CARMEN LOURDES, CCORAHUA CUYA
SUYANA, TABOADA VILLAR**

**Callao, 2017
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. TERESA ANGÉLICA VARGAS PALOMINO PRESIDENTE
- MG. INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA SECRETARIA
- MG. JUAN MANUEL NIQUEN QUESQUEN VOCAL

ASESORA: DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta de Sustentación: 140, 141, 142-2017

Fecha de Aprobación de Tesis: 10/06/2017

Resolución Decanato N° 1249, 1250, 1251-2017-D/FCS de fecha 08 de Junio del 2017 de designación de Jurado Examinador de Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud para lograr mis objetivos. A mis padres, por todo el apoyo que me brindaron.

Carmen Lourdes

A mis padres, por los ejemplos de perseverancia y constancia que me han infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

Justiniano Ulises

A mis padres, por estar a mi lado apoyándome y sobre todo por su amor y virtud.

Suyana

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional del Callao, por ser el gestor de la descentralización de los estudios de segunda especialización en enfermería en convenio con el Colegio de Enfermeros del Perú.
- A la Directora de la Unidad de Posgrado Dra. Arcelia Rojas Salazar, por promover e incentivar el desarrollo de la segunda especialización de enfermería en emergencias y desastres (sede Ayacucho).
- A la Doctora Lindomira Castro Llaja, Docente - Asesora de Tesis I y II, por su dedicación y apoyo constante en el desarrollo de la presente investigación.
- A la Dra. Marilú Francisca Obando Corzo, Directora Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho, por las facilidades para acceder a la muestra en estudio y aplicar los instrumentos.
- Al Decano del colegio de Enfermeros Regional de Ayacucho X, por el ser el gestor del convenio con la universidad del Callao- Lima, con el Colegio de Enfermeros del Perú (filial Ayacucho) para los estudios de la segunda especialización .

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Identificación del problema	5
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.4. Justificación	7
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	12
2.2. Marco Teórico y Conceptual	16
2.3. Definiciones de términos	23
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	
3.1 Definición de las variables	24
3.2 Operacionalización de variables	25
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	26
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo de investigación	27
4.2 Diseño de la investigación	27
4.3 Población y muestra	27
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
4.5 Procedimiento de recolección de datos	28
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	29
V. RESULTADOS	30

VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
	6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	
	6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	
VII.	CONCLUSIONES	37
VIII.	RECOMENDACIONES	38
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

ANEXOS

- ✓ Anexo N° 01 Matriz de Consistencia
- ✓ Anexo N° 02 Cuestionario: Escala general de satisfacción laboral
- ✓ Anexo N° 03 Cuestionario: escala de vida profesional
- ✓ Anexo N° 04 Consentimiento informado
- ✓ Anexo N° 05 Base de datos
- ✓ Anexo N° 06 Datos generales

RESUMEN

Objetivo. Relacionar la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016. **Metodología.** Investigación correlacional y transversal con la técnica de encuesta, aplicando la escala de calidad de vida profesional y escala general de satisfacción laboral, validado por prueba piloto con Alpha de Cronbach de 0.80, sobre una población de 20 enfermeras asistenciales. **Resultados.** El 50% de la muestra presenta calidad de vida profesional muy baja y todas ellas reportan insatisfacción laboral. El 35% presenta calidad de vida profesional baja, de las cuales, 30% reporta satisfacción laboral moderada y 5% insatisfacción. **Conclusión.** La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,936$; $p = 0,000$).

Palabras clave. Calidad de vida, satisfacción laboral.

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF LIFE PROFESSIONAL AND JOB SATISFACTION OF NURSES IN EMERGENCY SERVICE. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2016.

Objective. Relate the quality of working life and job satisfaction in nurses Emergency Service Regional Hospital of Ayacucho, 2015. **Methodology.** correlational and cross-sectional research with survey technique, applying the scale of professional quality of life and overall job satisfaction scale, of a population of 20 clinical nurses. **Results.** 100% (20) of emergency service nurses 50% have very low professional quality of life and all reported job dissatisfaction. 35% have low professional quality of life, the strain, 30% reported moderate to 5% job satisfaction and dissatisfaction. 5% have average quality of professional life, very high high respectively and all reported job satisfaction. **Conclusion.** The professional quality of life is significantly related to job satisfaction in nurses emergency service Ayacucho Regional Hospital ($r_s = 0,936$; $p = 0,000$).

Palabras clave. Quality of life, satisfaction laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El abordaje de la calidad de vida profesional, es uno de los temas de coyuntura internacional debido a la precariedad de las condiciones laborales en el ámbito internacional, nacional y regional.

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o estructura Institucional donde no en pocas ocasiones se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad (1)

La escasa satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales tiene correlato con las condiciones laborales y del desempeño propio de la profesión, lo que podría denominarse calidad de vida profesional.

Investigaciones el ámbito internacional, nacional y regional, dan cuenta que el nivel de satisfacción de las enfermeras no es óptima.

En Chile, Fernández (2003), menciona que las enfermeras hospitalarias se encuentran levemente satisfechas en su trabajo con tendencia a la insatisfacción. (2)

En Perú, Vásquez (2007), en enfermeras asistenciales del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, describe que el 53,8% tienen satisfacción laboral de nivel medio.(3)

Entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería se hallan aquellos que incluyen variables socio demográficas (educación, experiencia profesional, genero, edad, etc.), características del trabajo como la autonomía, salarios, carga laboral, por nombrar algunos, y factores que tienen que ver con el clima organizacional y los entornos laborales (5).

En la Región Ayacucho, concluye que el 43,7% de enfermeras del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" presenta una satisfacción laboral de categoría media, por la escasa motivación para el ejercicio de su función.(4)

En el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, hemos observado manifestaciones de desgano, agotamiento, cansancio emocional e inclusive mal humor entre las enfermeras asistenciales. Estas situaciones identificadas, inciden en el desempeño de sus funciones y que son motivo de reclamo y quejas por los pacientes o sus familiares quienes señalan frases como: "las enfermeras son aburridas", "nos tratan mal", "no nos hacen caso", entre otras.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.
- Relacionar la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La relación Enfermera paciente es importante el cuidado hacia el paciente porque es un ser humano que necesita de nuestro apoyo emocional, confianza, en la recuperación de su enfermedad, tratamiento de función científica, se puede generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención

La cuidado del paciente y la satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante con los sistemas de salud y proporciona información con el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no con las expectativas del paciente. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

Dentro de esta labor enfermera, la información al paciente a considerado muy útil en términos de adherencia terapéutica así como en relación a la valoración de la calidad. Por otro lado, los cuidados enfermeros deben dar respuesta tanto las necesidades físicas como psicológicas de los pacientes, prestando especial atención no solo a las cuestiones técnicas, sino también a los aspectos emocionales (la empatía, la

comprensión, la escucha activa) los cuales no han sido generalmente evaluados.

La evaluación del cuidado de enfermería, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado. Y en la percepción de la satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción del paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas, y está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad, y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar falencias desde un punto de vista del paciente y otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el personal de enfermería, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

El nivel de satisfacción de la persona es el resultado de un sin número de actividades desarrolladas al interior de la institución, promoviendo a través de procesos y procedimientos, el contacto de la persona con la organización en una permanente

comunicación que permita garantizar la calidad de los servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio.

La satisfacción del usuario con el que recibe cuidado de enfermería, está relacionado, directamente con la calidad, ya que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad, efectividad, entre otros. Por ende, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario.

En los servicios de emergencias, los profesionales de enfermería son parte importante del recurso humano, porque son quienes frecuentemente establecen el primer contacto con el paciente y las relaciones que se establecen pueden ser decisivas en la satisfacción del paciente dentro de la institución.

La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de atención en salud, por ende, es importante tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el personal de enfermería, siendo este, el recurso humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia, actuando como el principal canal de comunicación.

En la búsqueda bibliográfica no se han encontrado estudios sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho por ello, la finalidad del presente estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho, y describir aquellos aspectos de la

atención que la población percibe como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora en pro de una mejor calidad de atención al usuario.

Por todo lo anteriormente expuesto concluimos que, mediante la realización de este trabajo se pretende conocer el nivel de satisfacción referida por los usuarios ante los diversos aspectos de la atención enfermera, incorporando no solo la valoración de los aspectos técnicos de los servicios de urgencias, sino también las necesidades psicosociales de los pacientes. Los resultados obtenidos pueden suponer un punto de partida de la mejora del proceso asistencial.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hernández et al. (2012), en la investigación "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud", México. **Objetivos.** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. **Metodología:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). **Resultados.** Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Conclusiones.** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. (1)

Cifuentes (2012), en la investigación "*Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*",

Colombia. **Objetivo.** Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. **Método.** Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. **Resultados.** La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **Conclusiones.** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (5)

Monteza (2012), en la investigación "*Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*". **Objetivo.** Analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Es Salud Chiclayo. **Metodología.** La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos. **Resultados.** El 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. **Conclusión.** El clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico(6).

Mederos (2016), desarrolló la investigación "*Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016*". **Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. **Metodología.** Involucró el tipo de investigación no experimental a través del diseño transversal correlacional. Las muestras al azar simple integraron 108 profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho de una población de 150 (100%). La técnica de acopio de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala general de satisfacción laboral y escala de calidad de vida profesional (CVP-35). **Resultados.** El 40,8% reporta una calidad de vida profesional muy baja, 23,1% baja, 18,5% media, 10,2% alta y 7,4% muy alta. Por otro lado, el 43,5% expresa una satisfacción laboral moderada, 36,1% bajo y 20,4% alto. **Conclusión.** La

calidad de vida profesional se relacionó significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería ($r_s = 0,902$; $p < 0,05$). (7)

Montes (2015), en la investigación "*Nivel de motivación y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales del Hospital Regional Ayacucho, 2015*". **Objetivo.** Determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. **Metodología.** Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue correlacional con diseño transversal. La población estuvo constituida por 158 (100%) de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, prescindiéndose de la muestra. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto que los instrumentos, cuestionario de satisfacción laboral y la escala de motivación laboral. **Resultados.** Del 100% (158) de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, el 30,4% presenta bajo nivel de motivación y predominó en 24,7% la insatisfacción laboral. El 17,1% presenta alto nivel de motivación y todos ellos reportan la satisfacción laboral. Es decir, cuanto mayor es el nivel de motivación es mayor la satisfacción laboral. **Conclusión.** Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y asumir la de investigación, lo que significa que el nivel de motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral ($r_s = 0,788$; $p < 0,05$). (4)

Ñacari (2016), desarrolló la investigación "*Calidad de vida profesional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud "San Juan Bautista". Ayacucho, 2015*". **Objetivo.** Determinar la relación entre calidad de vida profesional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud "San Juan Bautista". Ayacucho, 2015. **Método.** La investigación no

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.
- Relacionar la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La relación Enfermera paciente es importante el cuidado hacia el paciente porque es un ser humano que necesita de nuestro apoyo emocional, confianza, en la recuperación de su enfermedad, tratamiento de función científica, se puede generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a las sugerencias y recomendaciones que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención

La cuidado del paciente y la satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante con los sistemas de salud y proporciona información con el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no con las expectativas del paciente. Es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

Dentro de esta labor enfermera, la información al paciente a considerado muy útil en términos de adherencia terapéutica así como en relación a la valoración de la calidad. Por otro lado, los cuidados enfermeros deben dar respuesta tanto las necesidades físicas como psicológicas de los pacientes, prestando especial atención no solo a las cuestiones técnicas, sino también a los aspectos emocionales (la empatía, la

comprensión, la escucha activa) los cuales no han sido generalmente evaluados.

La evaluación del cuidado de enfermería, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado. Y en la percepción de la satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción del paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas, y está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo esta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad, y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, ya que permite por un lado identificar falencias desde un punto de vista del paciente y otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el personal de enfermería, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

El nivel de satisfacción de la persona es el resultado de un sin número de actividades desarrolladas al interior de la institución, promoviendo a través de procesos y procedimientos, el contacto de la persona con la organización en una permanente

comunicación que permita garantizar la calidad de los servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio.

La satisfacción del usuario con el que recibe cuidado de enfermería, está relacionado, directamente con la calidad, ya que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad, efectividad, entre otros. Por ende, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario.

En los servicios de emergencias, los profesionales de enfermería son parte importante del recurso humano, porque son quienes frecuentemente establecen el primer contacto con el paciente y las relaciones que se establecen pueden ser decisivas en la satisfacción del paciente dentro de la institución.

La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de atención en salud, por ende, es importante tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el personal de enfermería, siendo este, el recurso humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia, actuando como el principal canal de comunicación.

En la búsqueda bibliográfica no se han encontrado estudios sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho por ello, la finalidad del presente estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional de Ayacucho, y describir aquellos aspectos de la

atención que la población percibe como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora en pro de una mejor calidad de atención al usuario.

Por todo lo anteriormente expuesto concluimos que, mediante la realización de este trabajo se pretende conocer el nivel de satisfacción referida por los usuarios ante los diversos aspectos de la atención enfermera, incorporando no solo la valoración de los aspectos técnicos de los servicios de urgencias, sino también las necesidades psicosociales de los pacientes. Los resultados obtenidos pueden suponer un punto de partida de la mejora del proceso asistencial.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hernández et al. (2012), en la investigación "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud", México. **Objetivos.** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. **Metodología:** Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). **Resultados.** Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Conclusiones.** El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. (1)

Cifuentes (2012), en la investigación "*Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*",

Colombia. **Objetivo.** Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. **Método.** Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font-Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. **Resultados.** La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **Conclusiones.** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (5)

Monteza (2012), en la investigación "*Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*". **Objetivo.** Analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Es Salud Chiclayo. **Metodología.** La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional "Almanzor Aguinaga Asenjo" de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos. **Resultados.** El 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. **Conclusión.** El clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico(6).

Mederos (2016), desarrolló la investigación "*Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016*". **Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. **Metodología.** Involucró el tipo de investigación no experimental a través del diseño transversal correlacional. Las muestras al azar simple integraron 108 profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho de una población de 150 (100%). La técnica de acopio de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala general de satisfacción laboral y escala de calidad de vida profesional (CVP-35). **Resultados.** El 40,8% reporta una calidad de vida profesional muy baja, 23,1% baja, 18,5% media, 10,2% alta y 7,4% muy alta. Por otro lado, el 43,5% expresa una satisfacción laboral moderada, 36,1% bajo y 20,4% alto. **Conclusión.** La

experimental tiene diseño transversal – correlacional, tomando como población censal a 60 profesionales de salud asistenciales. Los instrumentos de recolección de datos fueron la escala de calidad vida profesional y la escala de desempeño laboral. **Resultados.** El 45% reporta un bajo nivel de calidad de vida profesional, de quienes, el 35% presenta un desempeño laboral malo y 10% regular. El 15% reporta un alto nivel de calidad de vida profesional y todos ellos presentan un desempeño laboral bueno. **Conclusión.** Existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y asumir la alterna, porque la calidad de vida profesional se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud “San Juan Bautista”. Ayacucho, 2015 ($r_s = 0,871$; $p < 0,05$).⁽⁸⁾

2.2. Marco Conceptual

Calidad de vida profesional

Es un sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (11)

La calidad de vida profesional referencia tres dimensiones a detallar a continuación:

Apoyo de la dirección. Es definida como el respaldo del personal directivo a las actividades que realizan los empleados. Esta forma de retribución al esfuerzo de los empleados produce compromiso y satisfacción con el trabajo, porque perciben que su desempeño es valorado y trascendental para el logro de los objetivos y metas organizacionales. El escaso o nulo apoyo directivo genera efectos

negativos en el comportamiento de los empleados (deslealtad, falta de identificación, etc.).

Demanda de trabajo. Está representada por la cantidad y variedad de las actividades que deben ser desarrolladas en un puesto específico. Toda organización dispone de objetivos y metas para evaluar la productividad de los empleados. En este sentido, es necesario que exista un equilibrio entre la demanda de trabajo y la capacidad real-potencial de los trabajadores. Cuando la demanda de trabajo excede estas capacidades, genera sentimientos de insatisfacción y manifestaciones de agotamiento.

Motivación intrínseca. Es parte de la motivación en general que está referida a la disposición del empleado para cumplir de manera eficiente las funciones del puesto de trabajo, con dinamismo, creatividad y placer. La escasa motivación intrínseca conlleva a realizar un trabajo rutinario y pragmático (solo por cumplir). (7)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, es una variable que incide en toda actividad del ser humano y ha demostrado ser un factor asociado al desempeño y la productividad.

Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo¹ por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados" (12)

Para el Ministerio de Salud la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. (13)

Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras (Vásquez, 2007). (3)

Señala que la multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida. Así, en muchos de los cuestionarios utilizados para evaluarla se mide tanto satisfacción laboral extrínseca (satisfacción con las condiciones de trabajo) como satisfacción laboral intrínseca (satisfacción con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto), y se obtiene una puntuación específica para cada una de las dimensiones (satisfacción laboral extrínseca y satisfacción laboral intrínseca) y una puntuación global de la satisfacción laboral.(5)

El término "calidad de vida laboral" fue acuñado por Louis Davis en 1970, y por medio de él pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que estos desempeñasen óptimamente sus tareas. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando con ello un profundo respeto por la comodidad de las personas, por su satisfacción, y por su motivación. (10)

La calidad de vida profesional se define como un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir al más completo desarrollo del ser humano. (9)

Marco teórico

TEORÍA SEGÚN CAMACARO, Pedro Rafael (2001)

Descripción.- La calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo. De aquí se puede concluir que el ambiente laboral en el cual se desarrollan los trabajadores constituye un elemento fundamental donde se espera que la dirección tenga una relación más significativa con los trabajadores y una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo generándose una auténtica calidad de vida. La calidad de vida en el trabajo es el medio para coadyuvar a las transformaciones de las

actuales organizaciones a fin de solucionar los problemas que se suscitan en el ambiente de trabajo y su incidencia en el trabajador.

La manera de cómo los trabajadores, perciben, sienten y experimentan la presencia de factores de riesgo, inseguridad personal e insatisfacción, derivados de situaciones relacionadas con el desempeño de su actividad laboral y la falta de condiciones adecuadas en los puestos de trabajo, conduce a introducir un conjunto de medidas, tales como la iluminación, la duración de las pausas de descanso y la duración de la jornada laboral, que surgen vinculadas a la necesidad de mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Demostrar la clase de vida laboral, que deben exigir los trabajadores y garantizar los empleadores, demanda la oferta de empleos que proporcionen ocupaciones estables, salarios satisfactorios, reducción de jornadas de trabajo, planes recreativos y vacacionales, planes de jubilación, mejoras ambientales, participación en toma de decisiones entre otras, como indicadores básicos de un conjunto de reivindicaciones sindicales, que en efecto conducen a elevar la calidad del bienestar humano de los trabajadores, ocupados en distintos sectores de la producción y el trabajo.(20)

Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación - higiene o también llamada bifactorial de Herzberg. Esta teoría incluye dos factores:

- **a) Factores higiénicos o factores extrínsecos.** Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones

en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus, el prestigio, y la seguridad personal, etc.

- Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg (1959), cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.
- A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es

similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

- **b) Factores motivacionales o factores intrínsecos.** Según Herzberg (1959), están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales 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. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.(16)

2.5. Definición de términos

- **Calidad de vida profesional.** Bienestar con el cumplimiento de las funciones.
- **Satisfacción laboral.** Conformidad con las condiciones laborales y de desempeño.
- **Satisfacción intrínseca.** Sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.
- **Satisfacción extrínseca.** Están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

- **VARIABLE 1: Calidad de vida profesional.** Sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (11)
- **VARIABLE 2: Satisfacción laboral.** Para el Ministerio de Salud (MINSA, 2002), la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo(13)

3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de vida profesional	Sentimiento de bienestar que se deriva del equilibrio que el individuo percibe entre las demandas o cargas de la profesión y los recursos psicológicos organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar estas demandas (11)	Apoyo directivo	Conformidad con el tipo de trabajo Conformidad con el sueldo. Posibilidad de promoción. Reconocimiento del esfuerzo. Apoyo de los jefes. Apoyo de los compañeros. Posibilidad de ser creativo.	Ordinal: Muy baja =0 Baja =1 Media =2 Alta = 3 Muy alta =4
		Demanda de trabajo	Calidad de trabajo Presión para mantener la cantidad de trabajo. Presión para mantener la calidad el trabajo. Prisas y agobios por falta de tiempo	
Satisfacción laboral	Para el Ministerio de Salud, la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo(13)	Intrínseca	Reconocimiento obtenido por el trabajo Responsabilidad, Promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea	Ordinal: Insatisfecha =0 Moderadamente satisfecha =1 Satisfecha = 2
		Extrínseca	Horario Remuneración Condiciones físicas del trabajo	

3.3. HIPÓTESIS GENERAL E HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

3.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

3.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.
- b) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral extrínseca a en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

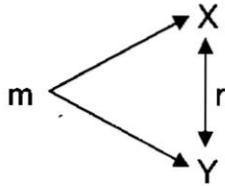
IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva Correlacional, en razón que estableció la relación y el grado de correlación entre las variables (1)

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se aplicó es el No Experimental – Descriptivo de corte transversal cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

m = Tamaño de muestra (20 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho).

X = Calidad de vida profesional.

Y = Satisfacción laboral.

r = Relación de variables.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN MUESTRAL

Constituida por la totalidad que son 20 enfermeras asistenciales del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho 2016.

4.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que fue impresa y distribuida a todas las participantes del estudio. La información recolectada permitió obtener los datos para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

INSTRUMENTO

- Escala de calidad de vida profesional

Autor: Cabezas (1998) (17)

- Escala general de satisfacción laboral

Autores: Warr, P. Cook, J. y Wall, T. (1979) (18)

Cuestionario elaborado por los autores y que consta de 50 preguntas que fue validado por juicio de expertos y prueba piloto de Alpha de Cronbach con un coeficiente de fiabilidad mayor o igual de 0.80.

4.5. Procedimiento de recolección de datos.

Procedimiento:

- **Preparación de instrumentos.** Adaptación de las escalas para determinar la calidad de vida profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras.
- **Validez de expertos.** Es el procedimiento para evaluar la idoneidad de las escalas. Se efectivizó mediante el juicio de expertos.
- **Prueba de fiabilidad.** Es un procedimiento para evaluar la precisión de los instrumentos a través de la consistencia interna (Alpha de Cronbach). Fue determinada mediante la prueba

piloto en una muestra de 10 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Huanta. Un coeficiente de fiabilidad mayor o igual de 0,80 fue indicativo de una alta confiabilidad (aceptable).

- **Gestión de permisos.** Se solicitó el consentimiento informado de las enfermeras asistenciales.

Se realizó las coordinaciones con el Director del Hospital, Jefe de Departamento de Enfermería y con la Jefa del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

Se aplicó el instrumento a Enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.

- **El tiempo que se demoró** en levantar la información en cada una de las enfermeras es de 40 minutos y toda la información se demoró en levantar en un mes.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

El procesamiento de los datos, de manera informática, permitió el diseño de tablas estadísticas de proporciones (frecuencias relativas simples) y en el inferencial, se realizó el cálculo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman utilizando el Software IBM-SPSS versión 22.

Redacción y sustentación de la tesis. Los datos fueron presentados en tablas de doble entrada y figuras estadísticas, los que han sido interpretados y contrastados con investigaciones previas. Finalmente, se concluyó con la sustentación de la tesis.

V. RESULTADOS

TABLA N° 5.1

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2016.

Calidad de vida profesional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecha		Moderadamente satisfecha		Satisfecha			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy baja	10	50,0	0	0,0	0	0,0	10	50,0
Baja	1	5,0	6	30,0	0	0,0	7	35,0
Media	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Muy alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Total	11	55,0	6	30,0	3	15,0	20	100,0

Fuente. Base de datos.

Del 100% (20) de enfermeras del servicio de emergencia el 50% presentaron calidad de vida profesional muy baja y todas ellas reportan insatisfacción laboral. El 35% presenta calidad de vida profesional baja, de las cuales, 30% reporta satisfacción laboral moderada y 5% insatisfacción. El 5% presenta calidad de vida profesional media, alta muy alta respectivamente y todas ellas reportan satisfacción laboral.

TABLA N° 5.2

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2016.

Calidad de vida profesional	Satisfacción laboral intrínseca						Total	
	Insatisfecha		Moderadamente satisfecha		Satisfecha			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy baja	5	25,0	5	25,0	0	0,0	10	50,0
Baja	0	0,0	7	35,0	0	0,0	7	35,0
Media	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Muy alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Total	5	25,0	12	60,0	3	15,0	20	100,0

Fuente. Base de datos.

Del 100% (20) de enfermeras del servicio de emergencia el 50% presentaron calidad de vida profesional muy baja, de las cuales, 25% reporta satisfacción laboral intrínseca moderada e insatisfacción respectivamente. El 35% presenta calidad de vida profesional baja y todas ellas reportan satisfacción laboral intrínseca moderada. El 5% presenta calidad de vida profesional media, alta y muy alta respectivamente y todas ellas reportan satisfacción laboral intrínseca.

TABLA N° 5.3

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2016.

Calidad de vida profesional	Satisfacción laboral extrínseca						Total	
	Insatisfecha		Moderadamente satisfecha		Satisfecha			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy baja	10	50,0	0	0,0	0	0,0	10	50,0
Baja	2	10,0	5	25,0	0	0,0	7	35,0
Media	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Muy alta	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	5,0
Total	12	60,0	5	25,0	3	15,0	20	100,0

Fuente. Base de datos.

Del 100% (20) de enfermeras del servicio de emergencia el 50% presentaron calidad de vida profesional muy baja y todas ellas reportan insatisfacción laboral extrínseca. El 35% presenta calidad de vida profesional baja, de ellas, el 25% reporta satisfacción laboral extrínseca moderada y 10% insatisfacción. El 5% presenta calidad de vida profesional media, alta y muy alta respectivamente y todas ellas reportan satisfacción laboral extrínseca.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Hipótesis general

Los resultados obtenidos nos permiten concluir que ambas variables muestran que la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, ($r_s = 0,936$; $p = 0,000$), evidenciándose una correlación directa y de grado alto. Es decir, a mayor calidad de vida profesional fue mayor la satisfacción laboral.

La calidad de vida profesional fue predominantemente baja o muy baja en el 85% de enfermeras del servicio de emergencia, una condición adversa que devela las condiciones laborales inapropiadas y la escasa promoción de la salud laboral.

Este resultado coincide con la investigación de Mederos (2016), en el Hospital San Juan de Lurigancho de Lima, estableció que la calidad de vida profesional se relacionó significativamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería ($r_s = 0,902$; $p < 0,05$).⁽⁷⁾ y Ñacari (2016), en personal asistencial en el Centro de Salud "San Juan Bautista", estableció que la calidad de vida profesional se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud "San Juan Bautista". Ayacucho, 2015 ($r_s = 0,871$; $p < 0,05$).⁽⁸⁾

La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Calidad de vida profesional	Coeficiente de correlación	,936
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

$H_0 : r_s = 0$

$H_i : r_s \neq 0$

La hipótesis de investigación sí se relaciona significativamente con el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman (0,000) menor que el valor crítico Alpha (0,05) es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula porque la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,936$; $p = 0,000$), aceptándose la H_0 de investigación.

Hipótesis específicas

En la población en estudio, la calidad de vida profesional estuvo relacionada con la satisfacción laboral intrínseca ($r_s = 0,759$; $p = 0,000$) y extrínseca ($r_s = 0,879$; $p = 0,000$).

Es decir, la escasa promoción de la salud laboral deviene en el deterioro de la calidad de vida profesional que finalmente incide en una merma de la satisfacción laboral que ocasionan un menor desempeño y menos productividad.

El mayor porcentaje de enfermeras asistenciales no se hallan satisfechas con el trabajo que desempeñan, sea porque sienten que su trabajo no es reconocido, por la excesiva responsabilidad

en el desempeño de sus funciones (que excede su capacidad real), por mayores expectativas salariales o por las características de la infra-estructura que no reúne las condiciones de seguridad, comodidad y confort.

Actualmente, los servicios internos se hallan hacinados por la demolición de instalaciones sin haber previsto antes la construcción de una nueva edificación, lo que genera insatisfacción en el personal de salud, paciente y familiar.

En la población en estudio, la calidad de vida profesional estuvo relacionada con la satisfacción laboral intrínseca ($r_s = 0,759$; $p = 0,000$) y extrínseca ($r_s = 0,879$; $p = 0,000$).

- a) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral intrínseca
Calidad de vida profesional	Coefficiente de correlación	,759
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

$$H_0 : r_s = 0$$

$$H_i : r_s \neq 0$$

La significación del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman (0,000) menor que el valor crítico Alpha (0,05) es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula porque la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,759$; $p = 0,000$), aceptándose la hipótesis de investigación

- b) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral extrínseca a en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2016.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral extrínseca
Calidad de vida profesional	Coeficiente de correlación	,879
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

$$H_0 : r_s = 0$$

$$H_i : r_s \neq 0$$

La significación del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman (0,000) menor que el valor crítico Alpha (0,05) es evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis de la investigación donde la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,879$; $p = 0,000$).

VII. CONCLUSIONES

- a) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,936$; $p = 0,000$).
- b) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,759$; $p = 0,000$).
- c) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho ($r_s = 0,879$; $p = 0,000$).

VIII. RECOMENDACIONES

- a) A los directivos del Hospital Regional de Ayacucho otorgar mayor apoyo a los profesionales de enfermería, velando por su salud mental y laboral.
- b) Sugerir al Departamento de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, gestionar la apropiada dotación de recursos humanos de acuerdo a la normativa vigente respecto a la razón del número de pacientes por enfermera.
- c) A la dirección del Hospital Regional de Ayacucho en coordinación con el departamento de enfermería, diseñar e implementar programas de motivación a través de incentivos y reconocimiento por buen desempeño.
- d) A los egresados de la segunda especialidad en emergencias y desastres, continuar con el desarrollo de investigaciones acerca de la calidad de vida profesional y satisfacción laboral empleando diseños experimentales.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. (2004). *Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
2. Cabezas S. Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida Profesional. *Revista de formación médica continuada* 1998; 5 (1):491-492.
3. Cifuentes J. *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Tesis de maestría. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
4. Cogollo Z, Gómez E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena. Colombia. *Avances en enfermería* 2010; 28 (1): 31-38.
5. Fernández M. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Cienc. enferm.* 2003; 2 (1):35-56.
6. Fernández A. Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Fundación Index* 2007; 3 (1):14-19.
7. Hernández M, Hernández A, Nava G. et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria* 2012; 9(1), 7-15.
8. Herzberg F, Mausner B. & Snyderman B. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley; 1959.

9. Mederos G. desarrolló la investigación "*Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016*". Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo; 2016.
10. MINSA: Ministerio de Salud. *Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud*. Lima: MINSA; 2002.
11. Montes, M. *Nivel de motivación y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales del Hospital Regional Ayacucho, 2015*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2015.
12. Monteza N. *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010*. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012.
13. Ñacari G. *Calidad de vida profesional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud "San Juan Bautista". Ayacucho, 2015*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2016.
14. Rubin R. A theory of clinical nursing. *Nursing Research* 1968, 17 (1), 210-212.
15. Rubin R. *Maternal identity and the maternal experience*. New York. Springer; 1984.
16. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria* 2008; 22(5): 434-442

17. Vásquez Suarez. *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis de maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
18. War P, Cook J, Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology* 1979; 52 (1): 11-28
19. Van Stolk C, Staetsky L, Hassan E, Woo C. Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Luxembourg: Publications Office of the European Union; 2012.
20. CAMACARO, Pedro Rafael (2001): *La Satisfacción Laboral como Calidad de Vida en Trabajo y sus Efectos en el Bienestar Social del Personal Civil de la Aviación Militar Venezolana*, Editorial de Artes Gráficas del Ministerio de la Defensa, Caracas, 2001.

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General	General	General	Uno	Tipo de investigación Descriptiva Correlacional Diseño de la investigación No experimental y transversal. Población Constituida por 20 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho.
¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015?	Relacionar la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.	La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.	Calidad de vida profesional: - Apoyo directivo - Demanda de trabajo - Motivación intrínseca	
Específicos	Específicos	Específicas	Dos	Técnica Encuesta. Instrumento Escala de calidad de vida profesional. Escala de satisfacción
a) ¿Cómo se relaciona la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015?	a) Identificar la relación entre la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.	a) La calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral intrínseca en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.	Satisfacción laboral: - Intrínseca - Extrínseca	

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL

En cada frase, debe evaluar y cuantificar su nivel de acuerdo con la forma como percibe las condiciones de su trabajo actual. Antes de responder, intente pensar en situaciones **REALES** en las que haya tenido que utilizar dicha habilidad y no pretenda responder de acuerdo a lo que usted **CREA QUE SERIA CORRECTO**.

	ÍTEMS	Algo	Bastante	Mucho
		2	1	0
01	Cantidad de trabajo que tengo			
02	Conformidad con el tipo de trabajo			
03	Conformidad con el sueldo			
04	Posibilidad de promoción			
05	Reconocimiento de mi esfuerzo			
06	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo			
07	Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo			
08	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo			
09	Motivación(ganas de esforzarme)			
10	Apoyo de mis jefes			
11	Apoyo de mis compañeros			
12	Apoyo de mi familia			
13	Ganas de ser creativo			
14	Posibilidad de ser creativo			
15	Desconecto al acabar la jornada laboral			
16	Recibo información de los resultados de mi trabajo			
17	Conflictos con otras personas de mi trabajo			
18	Falta de tiempo para mi vida personal			
19	Incomodidad física en el trabajo			
20	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito			
21	Carga de responsabilidad			
22	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi Puesto			
23	Tengo autonomía o libertad de decisión			
24	Interrupciones molestas			
25	Estrés (esfuerzo emocional)			
26	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo			
27	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual			
28	Variedad en mi trabajo			
29	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas			

30	Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas			
31	Lo que tengo que hacer queda claro			
32	Me siento orgulloso de mi trabajo			
33	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud			
34	Calidad de vida de mi trabajo			
35	Apoyo de los compañeros (en el caso de responsabilidades directivas)			

Anexo 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es representada por la **Lic. Carmen Lourdes Ccorahua Cuya**, Lic. Justiniano Ulises, Rojas Flores, Lic. Suyana Taboada Villar estudiantes de la segunda especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres de la Universidad Nacional del Callao. La meta de este estudio es relacionar la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas insertas en dos escalas (o completar la información solicitada). Esto le tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez codificados los instrumentos, se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, representada por la **Lic. Carmen Ccorahua Cuya**, he sido informado (a) de que la meta de este estudio es relacionar la calidad de vida profesional con la satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.

Me han indicado también que tendré que responder dos escalas, lo cual tomará aproximadamente 40 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi

persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la **Lic. Carmen Ccorahua Cuya**, al teléfono: **#302826**.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para ello, puedo contactar a la **Lic. Carmen Ccorahua Cuya** al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante
Fecha

Firma del Participante

BASE DE DATOS

Nº	Calidad	Intrinseca	Extrínseca	Satisfacción
1	1	1	1	1
2	1	2	1	1
3	1	2	1	1
4	1	2	1	1
5	1	2	1	1
6	1	2	1	1
7	2	2	2	2
8	2	2	1	1
9	2	2	2	2
10	2	2	2	2
11	2	2	2	2
12	2	2	2	2
13	3	3	3	3
14	4	3	3	3
15	1	1	1	1
16	2	2	1	2
17	5	3	3	3
18	1	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1

