

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



**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL  
HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO; AREQUIPA 2023”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS QUIRÚRGICOS

**AUTORES**

LIC. ENF. GEORGINA URIARTE LAURA  
LIC. ENF. ZOILA FLOR UGARTE AROSTE  
LIC. ENF. MIRIAN JESUS ZEVALLOS CALDERON

**ASESOR**

MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE

LINEA DE INVESTIGACION  
CUIDADOS EN ENFERMERÍA QUIRÚRGICA

Callao, 2023

PERÚ

## Document Information

Analyzed document	ZOILA UGARTE AROSTE URKUND - GRUPO 9.docx (D171319836)
Submitted	2023-06-26 07:59:00
Submitted by	
Submitter email	zevalloscalderonmirianjesus@gmail.com
Similarity	6%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

W	URL: <a href="https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA...">https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA...</a> Fetched: 2021-08-06 20:58:33		1
SA	<b>Universidad Nacional del Callao / TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx</b> Document TACUNAN LLACUA NATHALY - URKUND.docx (D163282434) Submitted by: nathalytacunan@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com		1
SA	<b>Universidad Nacional del Callao / ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS 11-5-23.docx</b> Document ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS 11-5-23.docx (D166674643) Submitted by: dcdiazs@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com		1
W	URL: <a href="https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4822/TPS00273F18.pdf?sequence...">https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4822/TPS00273F18.pdf?sequence...</a> Fetched: 2022-10-27 03:07:53		5
W	URL: <a href="https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_66f7c34e30187ce31ac1bc9567e26a3e">https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_66f7c34e30187ce31ac1bc9567e26a3e</a> Fetched: 2021-07-10 23:38:52		1
SA	<b>Universidad Nacional del Callao / INFORME DE TESIS CAMPANA,CHOCCARE,PÉREZ 25-05-2023 - URKUND.docx</b> Document INFORME DE TESIS CAMPANA,CHOCCARE,PÉREZ 25-05-2023 - URKUND.docx (D168907802) Submitted by: lizchoccare@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com		2
W	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29624/flores_bm.pdf?sequence=1&amp;is...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29624/flores_bm.pdf?sequence=1&amp;is...</a> Fetched: 2023-01-24 04:55:14		5
SA	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS COSIATADO, MARCOS, BAZALAR..docx</b> Document TESIS COSIATADO, MARCOS, BAZALAR..docx (D152226948) Submitted by: cosiatado0325@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com		3
W	URL: <a href="http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3793/008594_Trab._Suf._Prof._Aven...">http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3793/008594_Trab._Suf._Prof._Aven...</a> Fetched: 2021-10-20 19:15:20		1

## Entire Document

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

"SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE ATENCION EN LOS  
PACIENTES DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO; AREQUIPA 2023"  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



## INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Dirección de la unidad de investigación de la facultad de ciencia de la salud – UNAC.

TÍTULO: “Satisfacción laboral de la Enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023”

AUTORA : Ugarte Aroste, Zoila Flor

CODIGO ORCID : 0000-0003-4566-2975

DNI : 44169412

AUTORA : Uriarte Laura, Georgina

CODIGO ORCID : 0000-0003-2087-0970

DNI : 42960309

AUTORA : Zevallos Calderon, Mirian Jesus

CODIGO ORCID : 0000-0003-3791-9419

DNI : 48191158

ASESOR : José Luis Salazar Huarote

CODIGO ORCID : 0000-0002-0161-0172

DNI : 40232542

LUGAR DE EJECUCIÓN: Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa.

UNIDAD DE ANÁLISIS: 62 Pacientes y 30 Enfermeras del servicio de Cirugía Varones.

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica

ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional – Descriptivo

TEMA OCDE: 3.03.03 ENFERMERÍA.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

Dra. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ, PRESIDENTA

Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIA

Mg.LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPEN VOCAL

**ASESOR (A):** José Luis Salazar Huarote

Nº de Libro: 005

Nº de Acta: 150-2023

Del 05 Agosto 2023

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme por el buen camino, darme fortaleza y persistencia para seguir adelante.

A mi esposo y a mi hijo, por su apoyo, cariño y por ser mi mayor motivación para superarme todos los días.

### **Mirian**

A Dios y la virgen por guiar siempre cada paso que doy en mi día a día.

A mi madre y mi hijo por la motivación que me impulsa a seguir adelante.

### **Zoila**

A Dios que siempre está conmigo.

A mi padre y la memoria de mi madre, quienes me apoyaron incondicionalmente a lograr mis metas.

A mi esposo por todo su amor y apoyo incondicional. A mis hijos que son mi fortaleza y motivo de seguir adelante.

### **Georgina**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios y la virgen de Chapí por bendecir nuestro camino; por guiarnos cada día.

Nuestra gratitud a la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, por la formación académica recibida, para obtener el grado de Enfermera especialista en Cuidados quirúrgicos.

De igual manera agradecemos a todo el personal profesional de Enfermería y pacientes del servicio de Cirugía Varones que participaron de la investigación.

**Las autoras.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INFORMACIÓN BÁSICA	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. 15	
1.1. 15	
1.2. 16	
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. 17	
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. 18	
1.5. 18	
1.5.1. Delimitante teórica.	20
1.5.2. Delimitante temporal.	20
1.5.3. Delimitante espacial.	20
II. 20	
2.1. 20	
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. 22	
2.2.1. Teoría de Abraham Maslow	25
2.2.2. Teoría de Herzberg	26
2.2.3. Teoría de fijación de metas de Edwin Locke	27

2.2.4.	Teoría de la Calidad en Salud: Donabedian	28
2.3.	26	
2.3.1.	Satisfacción Laboral	30
2.3.2.	Calidad de atención de enfermería	31
2.4.	28	
III.	30	
3.1.	30	
	Hipótesis general	34
	Hipótesis específicas	34
3.1.1.	Operalización de variable	35
	Variable Independiente: Satisfacción Laboral	36
	Variable Dependiente: Calidad de Atención	35
IV.	34	
4.1.	34	
4.2.	34	
4.3.	34	
	Población	38
	Muestra	39
4.4.	35	
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	40
4.6.	36	
4.7.	36	
	SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:	41
V.	37	
5.1.	37	
VI.	41	
6.1.	42	
6.2.	43	
6.3.	RESPONSABILIDAD ÉTICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES	53
VII.	45	
VIII.	47	
IX.	48	



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de Satisfacción Laboral	43
Tabla 2: Niveles de Calidad De Atención	44
Tabla 3: Correlación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención	45
Tabla 4: Correlación entre la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales con la Variable Calidad de Atención	46
Tabla 5: Correlación entre la Dimensión Relaciones Sociales y la Variable Calidad de Atención	47
Tabla 6: Correlación entre la Dimensión Desarrollo Personal y La Variable Calidad de Atención	48
Tabla 7: Correlación entre la Dimensión Desempeño de Tareas y la Variable Calidad de Atención	49

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad, determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023. Para ello, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño correlacional – no experimental; con una muestra constituida por 30 enfermeras y 62 pacientes atendidos en el servicio de cirugía varones del Hospital Regional Honorio Delgado. Los instrumentos empleados, fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Cuestionario de Calidad de Atención de Javier Condezo. Los resultados determinaron que existe correlación significativa entre las variables seleccionadas, con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de Spearman de 0.753. Concluyendo que a mayor nivel de satisfacción laboral que presenten el personal profesional de enfermería, mejor será la calidad de atención que brindarán a los pacientes en sus turnos.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, cuidado de enfermería, calidad de atención.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was, to determine the relationship between the job satisfaction of the nurse and the quality of care in the patients of the surgery service of the Regional Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2023. For this, the study was of a quantitative approach, of a basic type and correlational design - non-experimental; with a sample consisting of 30 nurses and 62 patients treated in the surgery service of the Honorio Delgado Regional Hospital. The instruments used, were the Sonia Palma Job Satisfaction Scale and the Javier Condezo Care Quality Questionnaire. The results determined that there is a significant correlation between the selected variables, with a significance value of 0.000 and a Spearman coefficient of 0.753. Concluding that the higher the level of job satisfaction presented by the nursing staff, the better the quality of care they will provide to patients in their shifts.

**Keywords:** Job satisfaction, nursing care, quality of care.

## INTRODUCCIÓN

El estudio tiene como fin fundamental determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes que se encuentran hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Honorio Delgado Arequipa, 2023. Empleando el tipo de estudio cuantitativo – prospectivo, de diseño correlacional. Identificando con ello las variables de investigación del tema en mención.

La satisfacción laboral, describe un componente actitudinal de los empleados hacia su puesto de trabajo. Así mismo, es considerado como el grado de disfrute o gusto que tiene la persona realizando sus actividades laborales. Resaltando que las personas que disfrutan de su trabajo, son personas realizadas y productivas.

Por otro lado, la calidad hace referencia al nivel de adecuación entre la expectativa mental del usuario sobre la necesidad y la intervención oportuna que permite obtener un mayor beneficio. El grado en que el proceso de tratamiento aumenta la probabilidad de que el paciente obtenga los resultados que desea, dado el estado de los conocimientos médicos, es como la Oficina de Evaluación Tecnológica que define la calidad de los servicios sanitarios (3). La adecuación de los servicios sanitarios puede medirse en función de la opinión y la satisfacción de los enfermos y sus familiares (6).

Estudiar la satisfacción y calidad de atención, permitirá conocer el nivel de dichas variables en el área de hospitalización de cirugía varones del hospital en mención, situado en Arequipa. Académicamente, es importante el conocer la relación entre las variables, incluso a nivel de las dimensiones, puesto que permitirá conocer a mayor profundidad sobre la problemática de las enfermeras y la perspectiva que tienen los pacientes sobre la calidad de atención. A continuación, se desarrolla resumidamente cada de uno de los capítulos que forman parte de este trabajo de investigación:

A continuación se describe el contenido de cada capítulo: I, detalla y describe el problema. II, se aborda las bases teóricas y estudios previos. III, se describen las hipótesis. IV, se desarrolla toda la metodología. V; se detallan los resultados a través de tabulaciones estadísticas. VI; se enfoca en discutir los resultados,

contrastando estos con estudios previos y bases teóricas. VII y VIII; describe las conclusiones y recomendaciones; y IX: detalla todas las fuentes bibliográficas revisadas para el presente estudio.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### I.1. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción en el trabajo, es la percepción de placer que tiene el colaborador, en relación a la organización, al cargo que desempeña y las funciones que cumple en él. (4)

Así mismo, la calidad de atención en los hospitales, cumple un rol fundamental en el paciente y su recuperación, por ello, se define como el nivel de eficacia y eficiencia con la que el personal en salud atiende a los usuarios (11)

La Organización Internacional del Trabajo (12) identificó que el 45% de profesionales de la salud muestran satisfacción con su labor, sin embargo el 55% de los colaboradores no se interesan por brindar un servicio de calidad al paciente, estos mismos son en su gran mayoría personas menores de 25 años.

En estudios realizados en Latinoamérica y el Caribe, se identificó que los establecimientos de salud pública, no tienen los equipos primordiales para atender al paciente de manera integral, generando limitaciones en el personal de salud, los cuales demuestran su insatisfacción al no poder brindar un servicio de calidad a sus pacientes. (7)

El Minsa, identificó que el 45% de los asegurados a ESSALUD no están conforme, con la calidad de atención. Así mismo, se evidenció, que el personal sanitario tiene una mayor satisfacción laboral, cuando pueden brindarles a sus pacientes los mejores tratamientos para la enfermedad que padezcan, sin ninguna limitación económica (9).

Por otro lado, a nivel regional es relevante reconocer que el personal de salud afronta jornadas laborales muy extensas y agotadoras, lo cual origina que los profesionales de salud no rindan eficientemente durante toda su jornada laboral; ocasionando que la atención que brindan se vea afectada. (15)

En Arequipa, las entidades del rubro de la salud, han evidenciado la importancia de tener los colaboradores satisfechos, ya que esto genera que se preocupen a mayor detalle en el nivel de servicio que brindan a los enfermos. Sin embargo, a pesar de ello, los establecimientos de salud, no han implementado alguna mejora para mantener la satisfacción en el profesional sanitario (3).

En el hospital Honorio Delgado. Arequipa, se evidencia gran insatisfacción laboral, por parte de las enfermeras; esto se debe a que se ha aumentado las funciones que estas deben realizar, ocasionando que deban quedarse fuera de su jornada laboral, para que puedan cumplir con cada una de ellas; sin embargo, las horas extras que realizan no son remuneradas. Otro punto importante, es la carencia de equipos y medicamentos que se tiene para la atención a los usuarios, originando que las enfermeras demoren más de lo estimado en realizar sus actividades. Como consecuencia, a la insatisfacción laboral por parte de las enfermeras, se ha observado que ya no se le dedica el tiempo necesario a cada paciente, lo cual es apreciado por los pacientes como una disminución en la calidad.

Así mismo, las enfermeras manifiestan textualmente que “no reconocen nuestra labor”, “no contamos con equipos básicos para realizar nuestras funciones con eficiencia” “nos exigen más y nos hacen quedarnos horas extras, pero sin reconocimiento alguno”. Por otra parte, los pacientes mencionan lo siguiente: “algunas enfermeras solo vienen, nos aplican los medicamentos y se van, no se toman el tiempo de revisarnos cuidadosamente o de preguntar si estamos bien o necesitamos algo”.

Por lo antes mencionado, es de suma importancia la ejecución de la presente investigación, ya que permitirá conocer la satisfacción en el trabajo de los profesionales de salud y la calidad de atención que estos brindan, así mismo, se identificará los factores relevantes para la satisfacción en el trabajo; a través de ello, se planificará programas multidisciplinarios, donde el profesional de salud pueda capacitarse mientras libera el estrés que se genera en la jornada laboral; así mismo se creará programas de incentivos y reconocimiento a su labor.

## **I.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?

¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión relaciones sociales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?

¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión desarrollo personal y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?

¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión desempeño de tareas y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

#### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión condiciones físicas y/o materiales, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión relaciones sociales, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión desarrollo personal, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión desempeño de tareas, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

#### **1.4. Justificación**

La satisfacción laboral es importante, porque las enfermeras constituyen una parte considerable del personal de salud, pero a menudo se llegan a sentir no satisfechas con el trabajo que realizan debido a la sobrecarga de trabajo que se les asigna, por que perciben salarios bajos, por las políticas administrativas, porque no cuentan con los equipos ideales para ofrecer un servicio de calidad, por las relaciones interpersonales, acarreando todo esto a un desgaste físico y mental.

Es por ello, a nivel teórico; se va a constatar la veracidad de las bases teóricas que describen a las variables seleccionadas, mencionando que existe relación entre ellas.

Así mismo, presenta justificación práctica, porque permite identificar soluciones a los problemas de la satisfacción laboral del profesional de enfermería con los problemas de calidad de atención al paciente que afectan a los resultados específicamente en el servicio de cirugía varones del referido hospital. Y que estos resultados se tomarán como base para próximas investigaciones.

Por último, a nivel social, el aporte será mayor, ya que mediante el estudio actual, se permitirá tomar acciones para que el profesional de enfermería tenga las condiciones laborales adecuadas; de esa manera la atención hacia los pacientes será mejor y permitirá que ellos se recuperen satisfactoriamente en un menor tiempo.

#### **1.5. Delimitantes de la investigación**

##### **Delimitante teórica.**

El presente trabajo abarca una delimitación teórica, ya que el estudio se enfoca únicamente en las siguientes teorías: Teoría de Abraham Maslow, Teoría de Herzberg, Teoría de Edwin Locke, Teoría de la Calidad en Salud: Donabedian.

##### **Delimitante temporal.**

El estudio se desarrolló en un periodo determinado de 3 meses, iniciando en marzo y culminándose en mayo del presente año, 2023.

**Delimitante espacial.**

La ejecución del trabajo, se llevó a cabo en el área de cirugía varones del Hospital Honorio Delgado de Arequipa.

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

**Martinez y González (2022) Argentina.** En su investigación “sobrecarga laboral y satisfacción de enfermeros en un hospital público de Buenos Aires, Argentina”. Se tuvo como objetivo, relacionar la sobrecarga y satisfacción laboral. Fue un estudio correlacional, realizado a 97 enfermeros. Los instrumentos empleados fueron; Job Content Questionnaire y el cuestionario Font-Roja. Siendo los resultados, el 56.7% de la muestra se encuentran satisfechos en su entorno laboral, pero el 35.1% no se encuentra satisfecho; es por ello, que la correlación entre nivel de formación y estrés organizacional, fue inversa; sin embargo, entre satisfacción laboral y antigüedad en la institución tuvo una correlación positiva. Finalmente, existió correlación entre las variables, identificando que los factores relacionados para esta relación son las condiciones laborales y sociofamiliares.

**Sabogal M. et al. (2021) Colombia.** En su investigación “Calidad de los cuidados prestados por estudiantes de enfermería: satisfacción y experiencia de los usuarios”. Que tuvo como objetivo identificar la satisfacción de la atención ofrecida desde la percepción de los usuarios. La investigación fue descriptiva; e incluyó a 217 pacientes en hospitalización. Dicho estudio, tuvo como resultados, que la percepción de los usuarios tiene relación positiva del 99% con la calidad de atención; además se determinó que el 66% de la muestra dijo que no hace falta mejora alguna. En consecuencia, la investigación concluye que los usuarios tienen una idea positiva en la atención de dichos estudiantes, ya que estos cuidados brindados son individualizados, orientados y supervisados.

**Agudelo R. et al. (2020) Colombia.** Elaboraron un estudio denominado “Percepción de la calidad y clima organizacional en el C.S Manizales 2018-2019”. Dicho estudio buscó identificar la relación entre los constructos ya descritos. La investigación fue analítica-transversal, a 183 profesionales asistentes, 99 del administrativos y 382 clientes. Los resultados conseguidos en el estudio, demostraron que los colaboradores están medianamente satisfechos con el clima de organización y con respecto a la atención, se evidencia que los usuarios

perciben una calidad de 6.7%. Concluyendo, que la calidad de atención debe mejorar en todas sus dimensiones; así mismo se identificó que no necesariamente tener un clima organizacional satisfactorio, es sinónimo de una óptima calidad de atención.

**Marín M. et al. (2019) México**, realizaron un estudio de investigación denominada “Percepciones de los cuidados de enfermería y realización laboral en un Hospital de Seguridad Social”, a fin de estimar la asociación entre las variables seleccionadas. Fue correlacional – con una muestra conformada por 90 enfermeros y 70 enfermos. Se empleó el SERVQHOS-E de Barragan y Manrique para la recolección de datos. Teniendo como resultado que más del 50% de enfermeras presentan insatisfacción laboral, pero los pacientes siguen percibiendo una óptima calidad de atención por parte de ellas. Concluyendo que, no existe relación entre ambas. (13).

### **Antecedentes nacionales**

**Alvarez A. & Mogollon R. (2022) Lima** efectuaron un estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción laboral en hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo”. El cual tuvo como finalidad, identificar la correlación entre las variables citadas. El estudio fue correlacional, conformado por 44 enfermeros. Los instrumentos empleados en la investigación fueron dos cuestionarios, uno de 22 ítems que medía la satisfacción laboral y otro con 25 ítems que media la calidad de atención de los enfermeros. Los hallazgos encontrados, demostraron que el 52.3% se encuentra en un nivel de satisfacción alta; el 25% en mediana y el 22.7% es baja. Correspondiente a calidad de atención, se identificó que el 56.8% de los enfermeros brindan una buena atención, el 25% regular y el 18.2% mala. El estudio concluyó, que las variables de estudio se encuentran relacionadas directamente.

**Aldana T. (2021) La Libertad.** Elaboró una investigación denominada “Satisfacción laboral en personal sanitario y calidad de atención al paciente en COVID19. Hospital Leoncio Prado Huamachuco”. Dicho estudio se orientó a estimar la asociación entre las variables citadas previamente. Fue de tipo básica, no experimental, diseño correlacional; que incluyó a 120 profesionales de

enfermería. Los resultados, muestran que el Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.99, identificando que la satisfacción laboral tiene un elevado impacto en la calidad de atención. Concluyéndose relación directa fuerte entre las variables; la cual debe mantenerse y fortalecerse mediante programas efectivos.

**Silva E. (2021) Loreto.** efectuó un estudio denominado “Satisfacción laboral y calidad de servicio en colaboradores del Hospital II-1, Yurimaguas, 2020”. Con la finalidad de estimar la asociación entre los constructos mencionados. La investigación fue correlacional, no experimental, realizada a 30 colaboradores correspondientes al área de medicina. Se reflejó mediante el coeficiente de Spearman, una correlación muy alta. En consecuencia, el estudio concluyó que existe relación positiva muy alta entre las variables en mención, así como en las dimensiones de las mismas.

**Córdova M. & Jara (2021) Trujillo.** Elaboraron una investigación denominada “Desempeño en el cuidado al paciente quirúrgico y satisfacción laboral del enfermero, en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo 2020”. El estudio tuvo como finalidad establecer una relación basada en la teoría bifactorial de Herzberg. Dicho estudio fue correlacional descriptivo; la muestra la conformaron 20 colaboradores del área quirúrgica. Los instrumentos empleados fueron una encuesta y guía de observación, validados mediante juicio de expertos y prueba piloto. Los resultados, demostraron que las enfermeras del área presentan un 80% de satisfacción laboral y un 100% con respecto a su desempeño laboral en el cuidado al usuario. Por último, el estudio concluyó que existe relación negativa moderada.

**Jiménez, M. (2019) Moquegua** en su estudio denominado “Calidad del ciudadano de enfermería y satisfacción laboral, en área de hospitalización del Hospital de Moquegua”, a fin de precisar la asociación entre las citadas variables. Para ello, la investigación fue correlacional; con una muestra compuesta por 136 pacientes. Se identificó que el 55.8% de la muestra se encuentran satisfechos y el 73.5% presenta un buen nivel satisfacción. Concluyendo que se evidencia alta relación entre las variables determinadas en los servicios de nosocomio.

## II.2. Bases teóricas

## **Teoría de Abraham Maslow**

Esta teoría, postula que los seres humanos tienen el deseo de autorrealizarse; para llegar a ella se debe ir cumpliendo con las necesidades más básicas y elementales, para que progresivamente se vayan cumpliendo las necesidades más complejas, las cuales Maslow las posiciona en una pirámide según su relevancia, hasta llegar a la autorrealización (Reyes, 2019).

Maslow en su teoría sobre las necesidades, postula que para lograr la cima de la autorrealización, se debe cumplir primero con cuatro necesidades básicas; es por ello, que crea la jerarquía o pirámide de las necesidades, donde las separa por 5 bloques, siendo la primera las necesidades fisiológicas, la segunda sería la seguridad, la tercera la pertenencia, la cuarta las necesidades de estima y la quinta o la cima de la pirámide es la autorrealización, la cual se obtiene si se va cumpliendo de forma escalonada cada escalón hasta llegar a la autorrealización.

El primer escalón es denominado como las necesidades básicas o fisiológicas, las cuales se enfocan en las necesidades elementales para la subsistencia, como respirar, alimentarse, hidratarse, entre otros.

Una vez que la persona cumpla con sus necesidades fisiológicas o primer escalón, se desbloquea en el ser humano el segundo escalón, donde se encuentran las necesidades de seguridad, las cuales están orientadas a establecer y conservar un estado de estabilidad, dentro de los aspectos más importantes, como la salud, la economía, el hogar, entre otros.

Luego, surgen las necesidades del tercer bloque, se describen como necesidades sociales; este nivel, enfoca la necesidad de pertenencia a un grupo social, trabajo, pareja, entre otros.

Posteriormente, en el cuarto escalón, se encuentran la estima o reconocimiento; que describen la importancia que tienen para la persona, que su entorno valore su forma de ser, su esfuerzo y logros.

En el quinto y último escalón, se encuentran las necesidades de autorrealización, aquellas que se enfocan en el desarrollo de los diferentes aspectos de la persona para llegar al éxito personal y sentirse satisfecho por todo lo trabajado y conseguido.

## **Teoría de Herzberg**

También conocida como teoría bifactorial, la cual está basada en la motivación, ya que para el autor, este es el factor que impulsa a las personas en tener un mejor rendimiento laboral.

Según Atalaya (2018) la satisfacción laboral está estrechamente en relación con la teoría dual de Herzberg y Snyderman, la cual postula que la motivación está compuesta por motivación e higiene.

Los factores de higiene son cinco, donde el primero hace referencia a los factores económicos, el cual se basa en el salario o remuneración económica y beneficios que a empresa le brinda al colaborador; lo cual reflejará cuanto valora la empresa las funciones del empleado; es por ello que toda organización elabora una estructura y/o jerarquía salarial.

El segundo factor son las condiciones laborales, las cuales están orientadas al contexto o ambiente laboral, incluyendo las instalaciones o estructura de la organización, las cuales deben tener óptimas condiciones, donde prime la limpieza, iluminación y temperatura adecuada.

El tercer factor es denominado como seguridad laboral, basado en el reglamento administrativo de la organización, las cuales deben detallar claramente los procedimientos y funciones a realizar, para evitar cualquier incidente o accidente.

El cuarto factor se denomina factores sociales, el cual refiere que las relaciones sociales dentro del contexto laboral, son de suma importancia, ya que al tener una relación adecuada entre compañeros y con los jefes superiores, se puede mantener una comunicación fluida, clara y sincera.

El quinto factor se denomina beneficios adicionales, el cual se relaciona con la contribución que regresa la empresa por un buen desempeño del trabajador; algunos de estos beneficios esta normado conforme a ley, pero otros se dan porque la empresa así los dispone, sin alguna obligación.

### **Teoría de fijación de metas de Edwin Locke**

Estudia las acciones humanas en situaciones laborales específicas. Además, identifica que el establecimiento de metas, motiva al ser humano a esforzarse y desarrollar sus capacidades para obtener aquello que se planteó, con la finalidad de sentir satisfacción al conseguirlo. Es por ello, que la meta traerá consigo una

mayor motivación y esfuerzo, será aquella que se plantee como un desafío accesible y realista.

Según Locke, la clave para lograr metas, es que la persona crea que es autoeficiente, ya que esto le proporcionará la confianza que necesita en sus capacidades y habilidades. Así mismo, para fortalecer dicha dinámica, se debe practicar la retroalimentación.

Por otro lado, Locke basa su teoría en la relación del trabajador con las organizaciones, evidenciando que si las empresas desean que sus colaboradores se esfuercen más y se encuentren satisfechos a la vez; deben plantear las metas como retos o desafíos, lo cual motivará al trabajador a esforzarse el doble.

### **Teoría de la Calidad en Salud: Donabedian**

Según Donabedian, la calidad de atención sanitaria, consta de dos factores, conocidos como: la técnica y la interpersonal, las cuales se encuentran interrelacionadas e interdependientes. La primera dimensión o conocida como la técnica, se relaciona con la atención médica o técnica, donde se involucran los equipos médicos y la práctica de la ciencia, ello en beneficio de la salud. Así mismo, la segunda dimensión o atención interpersonal, se enfoca en los valores, normas y expectativas del paciente hacia el personal médico (Escobar, 2020)

La calidad en atención en el rubro de la salud, se relaciona con el enfoque sistémico que este comprende, evidenciando que se puede estimar la calidad de atención respecto a la estructura, el procesamiento y los resultados. En la estructura, se mide la calidad referente a las características físicas del establecimiento.

Por otro lado, el procesamiento de atención, mide la calidad referente a las funciones que el personal realiza y en la forma en que lo hacen, es decir, se considera si los profesionales de salud, siguen el protocolo y reglamento, si usan los espacios y equipos netamente necesarios para la atención de los pacientes. Así mismo, en el apartado de resultado, se puede medir la calidad de atención, basándose en la recuperación favorable del paciente, como impacto conseguido por la atención brindada, además del grado de satisfacción del paciente.

Donabedian, basa su teoría en tres enfoques, la estructura, el proceso y el resultado, los cuales permiten evaluar la calidad de atención en el rubro sanitario.

La estructura, está relacionada con el aspecto físico, es decir de todas las características de la construcción del centro médico, el cual debe considerar diversos aspectos, como las instalaciones, la distribución de ambientes, equipos, mobiliario, entre otros, con la finalidad de que la estructura no sea un limitante en la atención a la ciudadanía.

El proceso, está relacionado con el vínculo de servicio entre los pacientes, el personal médico y los equipos que se emplean en su atención; lo cual definirá si la calidad de atención brindada es eficiente o deficiente. Para ello, la organización establece indicadores para cada etapa del proceso de atención, para evaluar las debilidades y fortalezas de la atención, identificando si la deficiencia está en los equipos, las instalaciones o el personal médico.

Por último, se encuentra el enfoque de resultados, donde se demuestra que está orientado a evaluar y determinar, los indicadores de efectividad, eficacia y eficiencia de las prácticas médicas y cómo influyen los factores externos en los resultados. Ya que, sin el equipo técnico, instalaciones correctas y ambientes adecuados, los resultados que se obtengan serán desfavorables.

### **II.3. Marco Conceptual**

#### **Satisfacción Laboral**

Definida como la actitud individual positiva del colaborador respecto al trabajo; siendo esta la base de la calidad del servicio en el rubro sanitario. Así mismo, reconoce como factores a los incentivos económicos, beneficios, capacidad de interrelacionarse y habilidad de creatividad (14).

Sin embargo, es importante resaltar que la insatisfacción laboral genera una deficiencia en el trabajo, evidenciándose mediante la negligencia médica, abandono laboral, expresión textual de insatisfacción y necesidad de que se realice mejoras a las condiciones laborales (14).

La satisfacción laboral, está constituida por siete dimensiones, la primera son las condiciones físicas, siendo estas los medios prácticos de confort para el paciente, los cuales están relacionados con el cambio social y ambiental. La segunda dimensión, son los beneficios económicos laborales, siendo la

remuneración por las funciones que desempeña el colaborador; la tercera dimensión son las políticas administrativas, las cuales son diseñadas por la organización y se centran en brindar el reglamento y principios que debe seguir todo profesional dentro de la empresa. Además, la cuarta dimensión es definida como las relaciones sociales, las cuales se enfocan en la interrelación del sujeto con su entorno de forma micro y macro (14).

La quinta dimensión es el desarrollo personal, definida como el proceso de potenciar las capacidades y habilidades de la persona, mejorando de esa manera el rendimiento laboral. La sexta dimensión es el desarrollo de tareas, el cual, hace referencia a la eficiencia y eficacia que tiene el profesional de salud al cumplir con las funciones que corresponden respecto al puesto o cargo que ocupa. Como séptima dimensión, se encuentra la relación con la autoridad, referida al vínculo que se puede crear entre el trabajador y su jefe inmediato (14).

### **Calidad de atención de enfermería**

Se define como el grado de servicio brindado por el equipo de enfermería relacionado con la salud de la persona. El cual permite, que el paciente pueda tener una recuperación exitosa en el menor tiempo posible (21).

El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde los profesionales deben mostrar diversas características dentro de ellas la empatía, profesionalismo, humanismo y compromiso, resulta un medio de propiedad complejo, pero capaz de un análisis sistemático permitiendo un grado de seguridad, de tal forma dentro de la calidad de atención se entabla 3 categorías (21).

Asimismo, la atención que brinda las profesionales en enfermería, es medible en diferentes aspectos; para ello se han elaborado diferentes instrumentos que miden esta variable, desde aspectos técnicos, científicos y humanísticos. Uno de los instrumentos más reconocidos, es el CARE.Q, este mide la accesibilidad, la explicación y facilitación de la atención, el confort o confianza que pueda generar, anticipación, monitoreo y seguimiento (12).

La dimensión de calidad interpersonal, está orientada a la atención inmediata o precisa en el momento al paciente, brindándole todos los cuidados que necesita con dedicación.

La dimensión de calidad de técnica, se relaciona con el tiempo que dedica el profesional de enfermería, para brindarle la información que el paciente desconoce o se le hace difícil comprender sobre su tratamiento, con la finalidad que este pueda tener los cuidados necesarios para una pronta recuperación.

La dimensión de calidad de entorno, se vincula con el soporte profesional que las enfermeras brindan al paciente y familiares; donde se encargan de tomarse el tiempo de dialogar con ellos y preguntar por la recuperación del paciente, de esta manera la familia y el paciente pueden sentirse cómodos en el establecimiento de salud.

#### **II.4. Definición de términos básicos**

**Eficiencia:** capacidad de logro para el cumplimiento de metas determinadas, empleando un mínimo de recursos materiales, económicos y humanos (Sander, 2002)

**Eficacia:** capacidad para obtener el resultado que esperado o deseado con eficiencia (Sander, 2002)

**Efectividad:** es el balance entre productividad y capacidad de ser productivo (Covey, 2020)

**Estrés:** estado de desestabilidad psíquica que afecta la integridad fisiológica, a causa de una presión o tensión (Chiang, Heredia y Santamaría, 2017).

**Multidisciplinario:** involucra conocimientos de diferentes disciplinas sobre una misma temática (Caro, 2020).

**Motivación:** conjunto de estímulos que impulsan a la persona a actuar de una forma específica, de manera vigorosa, dirigida y sostenida (Pairó y Prieto, 2002).

**Intrínseco:** valor, cualidad o característica que se encuentra en el interior de una persona u organización (Zimmerman, 2001)

**Extrínseco:** valor, cualidad o característica que se encuentra en el exterior de una persona u organización (Zimmerman, 2001)

**Calidad:** desarrollo continuo, estable y ordenado de la forma de indagación y aplicación de estrategias laborales para innovar, impactantes expectativas en los clientes y la comunidad (Juran, 1993)

**Satisfacción:** sentimientos de bienestar al cubrir una necesidad o expectativa de una persona (Reyes, 2019)

Prospectivo: referido al conjunto de acciones a emplear para identificar o predecir los acontecimientos a ocurrir (Hoyos, 2007)

Correlacional: vinculo o relación entre dos variables, cualidades o características (Mejía, 2017).

Dimensión: subconjunto o componente que ayuda a medir de una variable (Valderrama, 2019).

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### III.1. Hipótesis

##### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral de la Enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023.

##### **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión relaciones sociales y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión desarrollo personal y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión desempeño de tareas y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023

### III.1.1. Operalización de variable ble Independiente: Satisfacción Laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO	TÉCNICA
Según Herzberg (2013) la satisfacción laboral, es la actitud individual positiva del colaborador en relación al trabajo; siendo ese la base de la calidad del servicio en el rubro de la salud	Percepción del trabajador hacia la empresa (Herzberg, 2013)	Condiciones	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores	P1	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
		Físicas Y/O	El ambiente donde trabajo es confortable.	P2		
		Materiales	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	P3		
			En el ambiente físico donde me ubico trabajo incómodamente	P4		
			Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.	P5		
		Beneficios	Mi salario es muy bajo en relación a la labor que realizo.	P6		
		Laborales Y/O	Me siento mal con el salario que gano.	P7		
		Remunerativos	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	P8		
			Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	P9		
		Políticas	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	P10		
		Administrativas	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	P11		
			Me disgusta mi horario.	P12		
			El horario de trabajo me resulta incómodo.	P13		
			No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	P14		
		Relaciones Sociales	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	P15		
			Me agrada trabajar con mis compañeros.	P16		
			Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	P17		
			La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	P18		
		Desarrollo Personal	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	P19		
			Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	P20		

Desempeño De Tareas	De	Disfruto en cada labor que realizo en mi trabajo.	P21
		Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	P22
		Mi trabajo me hace sentir realizada.	P23
		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	P24
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	P25
		Me siento realmente útil con la labor que realizo.	P26
		Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	P27
		Mi trabajo me aburre.	P28
		Me gusta el trabajo que realizo.	P29
		Me siento complacido con la actividad que realizo.	P30
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	CON	Mi jefe es comprensivo.	P31
		Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	P32
		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	P33
		La relación que tengo con mis superiores es cordial.	P34
		No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	P35
		Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	P36

**Variable Dependiente: Calidad de Atención**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO	TÉCNICA
Según Donabedian (1984) la calidad de atención es el grado de eficacia que se realiza un servicio.	Cuidados que se le tiene al paciente (Donabedian, 1984)	Calidad interpersonal	Respeto	P37, P38	3=Siempre 2=A veces 1=Nunca	ENCUESTA
			Cordialidad	P39,P40		
			Educación al paciente	P41,P42		
			Oportuna	P43, P44		
		Calidad técnica	Segura.	P45, P46, P47		
			Continuo	P48		

---

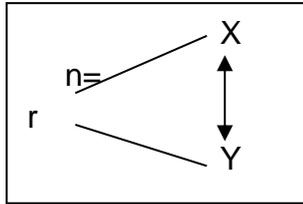
Calidad de entorno	Iluminación	P49
	Ventilación	P50
	Privacidad limpieza	P51, P52

---

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### IV.1. Diseño metodológico

Se aplicó un diseño no experimental, dado que no se alteró ninguna de las variables, sino que se observó en un determinado contexto.



### IV.2. Método de investigación

Consta de un método hipotético y deductivo, dado que se realizó un método de observación para que se determine la problemática de estudio, la cual conlleva a elaborar la hipótesis de estudio. Consecuentemente, se realizó la deducción a partir de los resultados alcanzados.

### IV.3. Población y muestra

#### **Población**

Estuvo compuesta por todo el profesional de enfermería que trabajan en el Servicio de cirugía varones del hospital Honorio Delgado de Arequipa, el cual fue de 30 enfermeras para lo cual no se aplicó ninguna fórmula para la obtención de una muestra finita, dado que se considere a la totalidad de personas de la población.

La población de pacientes corresponde a 75 individuos hospitalizados en el área de cirugía del hospital en mención, los cuales cumplen con los siguientes criterios:

#### **Criterio de Inclusión**

Todo profesional de enfermería que trabaja en el servicio de cirugía varones del Hospital en mención.

- Contratado, nombrado y CAS.
- Que haya realizado la firma de consentimiento.

#### **Criterio de exclusión**

- Profesionales que se encuentre de vacaciones.
- Que cuente con licencia sin goce de haber.

- Que tenga descanso médico.
- Que no cumpla con el llenado adecuado del instrumento

### **Muestra**

La muestra del presente estudio se divide entre el profesional de enfermería y pacientes, es por ello, que en relación al primer grupo se tomó la totalidad de la población, que fueron 30. Con respecto, a pacientes se empleó la fórmula estadística para población finita; la cual determinó una muestra de 62 pacientes.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%) = 1,96

p = Tasa de prevalencia del punto de estudio = 0,5

q = (1 - p) = 0,5

N = Población a considerar (75 pacientes)

e = Precisión o error = 0.05

Reemplazando en la formula, tenemos:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (75)}{(0,05)^2 (75-1) + (1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5)} = 72.03$$

n = 62 pacientes hospitalizados.

#### **IV.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado**

Se ha considerado como ámbito o lugar de estudio al hospital Honorio Delgado situado en Arequipa, desarrollando la investigación de marzo a mayo.

#### **IV.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Dos cuestionarios sirvieron como instrumentos y escalas técnicas del estudio. El primero fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, desarrollada por Palma (36), que constaba de 36 ítems categorizados en siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios y/o compensaciones laborales, relación con la autoridad, políticas administrativas, desarrollo personal y relaciones sociales, desempeño de tareas.

Como segundo instrumento, se empleó para evaluar la calidad de atención del paciente la encuesta de tipo cuestionario de Condezo Javier, Mayra. C., el cual

contó con 16 ítems clasificados en las tres dimensiones de calidad de atención: Calidad interpersonal, calidad técnica y calidad de entorno.

Así mismo, respecto a la validez y confiabilidad, se detalla que ambos instrumentos fueron validados mediante 5 jueces expertos, obteniendo como resultado una alta validez, con un valor de 0,688.

Además, se desarrolló la validez por criterio de estos, obteniendo como resultado una validez alta, con un puntaje de 0,653.

En relación con la confiabilidad, se efectuó una prueba piloto, para determinar según el Alpha de Cronbach la fiabilidad de cada uno de ellos. Encontrando que Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC obtuvo un nivel de confianza bueno con un resultado de 0.836. Respecto, a la encuesta para evaluar la calidad de atención se identificó un buen nivel de confianza con valor de 0.862.

#### **IV.6. Análisis y procesamiento de datos**

Se inició con el término de la recolección de información; los cuales, fueron registrados en una hoja Excel como base de datos, para poder realizar el procesamiento en el programa SPSS versión 26. En dicho programa, se empleó el análisis de datos de correlacionales bilaterales, con el fin de contrastar las hipótesis planteadas; para ello también se utilizó el coeficiente de Spearman, el cual, permitió comprender si las correlaciones eran significativas, positivas, directas, inversas o negativas.

Posteriormente, se realizó el baseado de resultados a tablas estadísticas, para realizar la descripción de cada una de ellos, explicando el resultado obtenido.

#### **IV.7. Aspectos Éticos en Investigación**

Se detallan a continuación:

**Consentimiento informado:** se detalla los principios éticos de la autonomía, brindando a cada encuestado el respectivo tiempo y facilidad de elegir libremente en participar de esta investigación.

**Confidencialidad y privacidad de datos:** se reserva y garantiza el anonimato de datos para evitar que se identifique al sujeto de estudio, los investigadores son los únicos en tener acceso a ellos.

**No maleficencia:** Los Encuestados no estarán expuestos a ningún daño físico ni emocional, siempre nos dirigiremos a ellos con cordialidad, respeto e igualdad.

## V. RESULTADOS

### V.1. Resultados Descriptivos

**Tabla 1.**

#### **Niveles de Satisfacción Laboral**

Dimensiones	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy insatisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones Físicas y/o Materiales					4	13.3%	15	50%	11	36.7%
Relaciones sociales					6	20%	20	66.7%	4	13.3%
Desarrollo Personal							5	16.7%	25	83.3%
Desempeño de Tareas					23	76.7%	3	10%	4	13.3%
Satisfacción Laboral					6	20%	20	66.7%	4	13.3%

En la tabla 1, se puede evidenciar que el 66.7% de los profesionales en enfermería se encuentran en un nivel de insatisfacción laboral, reflejando que la dimensión con mayor porcentaje de insatisfacción es el desarrollo personal con un valor de 83.3%.

**Tabla 2.**

#### **Niveles de Calidad de atención**

Dimensiones	Buena		Regular		Mala	
	N	%	N	%	N	%
Interpersonal	2	3.3%	18	29%	42	67.7%

Técnica	4	6.6%	28	45%	30	48.4%
Entorno	19	30.6%	37	59.7%	6	9.7%
Calidad de Atención			17	27.4%	45	72.6%

En la tabla 2, se demuestra que la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el área de cirugía del hospital Honorio Delgado de Arequipa es clasificada como mala en un 72.6% y el 27.4% reconoce que se encuentra en un nivel regular; identificando que la dimensión con mayor carencia es la interpersonal, con un valor de 67.7%

## V.2. Resultados inferenciales

**Tabla 3.**

### **Correlación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención**

		Calidad de Atención
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,753
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 1, se evidencia una correlación significativa entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, y el coeficiente de correlación Spearman al tener un valor de 0.753 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia a muy buena; lo cual refiere que mayor nivel de satisfacción laboral exista en las enfermeras, mejor será la calidad de atención que brindarán a los enfermos en sus turnos.

**Tabla 4.****Correlación entre la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales con la variable Calidad de Atención**

		Calidad de Atención
Condiciones Físicas y/o Materiales	Coeficiente de correlación	,570
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 2, se demuestra la correlación entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, siendo significativa y el coeficiente de correlación de Spearman al tener un valor de 0.570 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia a buena; lo cual hace referencia que si la organización proporciona condiciones físicas y/o materiales adecuadas y saludables para las enfermeras, éstas tendrán un elevado nivel de satisfacción laboral, lo que se reflejará en la mejor atención que se brindará a los pacientes.

**Tabla 5.****Correlación entre la dimensión Relaciones Sociales y la variable Calidad de Atención**

		Calidad de Atención
Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	,682
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 3, se muestra que existe correlación significativa entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión relaciones sociales con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, siendo significativa y el coeficiente de Spearman al tener un valor de 0.682 refleja

que la correlación es positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; esto explica que mientras las relaciones sociales que se mantengan en el entorno laboral sean adecuadas, sanas y donde prevalezca el respeto; se tendrá un entorno laboral favorable, contribuyendo a la satisfacción de las enfermeras, lo que se evidenciará el mejoramiento en la atención.

**Tabla 6.**

**Correlación entre la dimensión Desarrollo personal y la variable Calidad de Atención**

		Calidad de Atención
Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	,639
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 4, se evidencia existe correlación significativa entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión Desarrollo personal con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, valor que según Spearman demuestra una correlación significativa y el coeficiente de relación al tener un valor de 0.639 refleja una correlación positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; referenciando que una de las dimensiones relevantes para que las enfermeras presenten un alto nivel en satisfacción laboral, es el desarrollo personal, el cual está relacionado con el reconocimiento que la empresa brinda a su labor, demostrando que las funciones que realizan no son sencillas, pero ellas hacen un excelente trabajo, lo que permite que la organización siga vigente a través de los años y se desarrolle organizacionalmente. Esto permitirá que el nivel de satisfacción laboral aumente y con ello, la calidad de atención.

**Tabla 7.**

**Correlación entre la dimensión Desempeño de tareas y la variable Calidad de Atención**

		Calidad de Atención
Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	,669
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 5, se refleja que existe correlación significativa entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión Desempeño de tareas con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, lo que demuestra una correlación significativa y el coeficiente de correlación Spearman al tener un valor de 0.669 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; ello indica que la dimensión desempeño de tareas está estrechamente vinculada con la dificultad de estas y de contar con las adecuadas herramientas para cumplir eficazmente con cada una de ellas; sino se cuenta con lo necesario para efectuar sus funciones, éstas llegarán a frustrarse, ocasionando una disminución relevante en la satisfacción laboral, lo cual al estar correlacionada con la calidad de atención, se verá afectada, trayendo como consecuencia que los pacientes se puedan quejar por una mala atención o negligencia profesional.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### **VI.1. Contratación o demostración de la hipótesis con las hipótesis con los resultados**

La hipótesis general planteada, sobre que existe relación significativa entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023; es aceptada, ya que los valores encontrados en los resultados confirman una significativa correlación entre las variables.

Por otro lado, dando seguimiento a las hipótesis específicas, se tiene la siguiente: existe relación significativa entre satisfacción laboral según la dimensión de condiciones físicas y/o materiales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital en cuestión; dicha hipótesis es aceptada completamente, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000.

Posteriormente, en la siguiente hipótesis se menciona que, existe relación significativa entre la satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital de estudio; dicha hipótesis es aceptada, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000.

Respecto, a la tercera hipótesis, este plantea que existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital en cuestión. Dicha hipótesis es aceptada, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, valor que demuestra una significativa correlación y el coeficiente de Spearman, muestra que la correlación fue positiva directa con una tendencia de buena muy buena.

Por último, la cuarta hipótesis específica postuló que existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral respecto a la dimensión desempeño de tareas con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital en cuestión. La hipótesis presentada es aceptada, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000; mientras que el coeficiente Spearman demuestra que dicha relación fue positiva directa

## VI.2. **Contrastación de los resultados con otros estudiantes similares**

Respecto al objetivo general, el presente estudio determinó que existe significativa correlación entre la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, además el coeficiente Spearman al tener un valor de 0.753 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia a muy buena; lo cual refiere que ha mayor nivel de satisfacción laboral que exista en las enfermeras, mejor será la calidad de atención que brindarán a los pacientes en sus turnos. Dichos resultados son similares, a la investigación realizada por Aldana T. (2021) quién en su estudio determinó que el Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.99, identificando que la satisfacción laboral tiene impacto elevado en la calidad de atención. Es por ello, que el estudio, concluyó que se evidencia relación directa fuerte entre ambas variables; la cual debe mantenerse y fortalecerse mediante programas efectivos.

Según los objetivos específicos, se logró identificar una significativa correlación entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, además el coeficiente de Spearman al tener un valor de 0.570 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia a buena; lo cual hace referencia que si la organización proporciona condiciones físicas y/o materiales adecuadas y saludables para las enfermeras, éstas tendrán un mayor nivel de satisfacción laboral, lo que se reflejará en la mejoría de la calidad de atención brindada a los pacientes. Los resultados presentes, concuerdan con los de Aldana T. (2021) quién en su estudio determinó la relación entre las mismas variables. Encontrando como resultados, que el coeficiente de Spearman tuvo un valor de 0.99, lo que indica que la satisfacción laboral tiene un efecto significativo en la calidad del servicio. Uno de los factores más influyentes de la satisfacción laboral son las condiciones materiales y/o físicas, ya que el colaborador debe sentirse seguro en su ambiente laboral, para que este en reciprocidad con la empresa, brinde un mejor desempeño.

Correspondiente al segundo objetivo específico, se logro determinar que existe significativa correlación entre la variable Satisfacción Laboral según su

dimensión relaciones sociales con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, además el coeficiente Spearman al tener un valor de 0.682 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; esto explica que mientras las relaciones sociales que se mantengan dentro del ambiente laboral sean adecuadas, sanas y donde prevalezca el respeto; se tendrá un entorno laboral favorable, contribuyendo a la satisfacción de las enfermeras, lo que se evidenciará en la mejora en la calidad de atención que éstas brindan a los pacientes. Dichos resultados son similares, a la investigación realizada por Alvarez A. & Mogollon R. (2022) Lima, quienes tuvieron como finalidad, identificar la correlación entre calidad de atención y satisfacción. Encontrando como resultados, que el 52.3% de participantes se encuentra en un nivel de satisfacción alta; el 25% en mediana y el 22.7% es baja. Correspondiente a calidad de atención, se identificó que el 56.8% de los enfermeros brindan una buena atención, el 25% regular y el 18.2% mala. Concluyendo que las variables de estudio se encuentran relacionadas directamente; pero resalta que uno de factores para el incremento de satisfacción laboral son las relaciones sociales, las cuales, si están dirigidas entre pares, depende de todo el personal de enfermería mejorar ese aspecto.

Posteriormente, en relación al tercer objetivo específico, se identificó que existe significativa correlación entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión Desarrollo personal con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, además el coeficiente Spearman al tener un valor de 0.639 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; referenciando que una de las dimensiones relevantes para que las enfermeras presenten un alto nivel en satisfacción laboral, es el desarrollo personal, el cual está relacionado con el reconocimiento que la empresa brinda a su labor, demostrando que las funciones que realizan no son sencillas, pero ellas hacen un excelente trabajo, lo que permite que la organización siga vigente a través de los años y se desarrolle organizacionalmente. Esto permitirá que el nivel de satisfacción laboral aumente y por consecuencia, las enfermeras mejoren la atención ofrecida a los enfermos.

Dicho resultado, evidencia lo mismo que Córdova M. & Jara (2021) el cual estableció la asociación entre satisfacción laboral y el cuidado al paciente fundamentado en la teoría bifactorial de Herzberg. Los resultados, demostraron que las enfermeras del área quirúrgica presentan un 80% de satisfacción laboral y un 100% con respecto a su desempeño laboral en el cuidado al usuario. En conclusión, existe relación negativa moderada entre ambas; identificando que la satisfacción laboral tiene como factor relevante al desarrollo personal, ya que este debe sentir que su labor contribuye a la mejora de los pacientes y es por ello que son importantes e indispensables.

Por último, en relación al cuarto objetivo específico, se encontró que existe correlación significativa entre la variable Satisfacción Laboral según su dimensión Desempeño de tareas con la variable Calidad de Atención, ya que la significancia bilateral encontrada es de 0.000, lo que demuestra una correlación significativa y el coeficiente Spearman al tener un valor de 0.669 refleja que la correlación es positiva directa, con tendencia de buena a muy buena; ello indica que la dimensión desempeño de tareas está estrechamente vinculada con la dificultad de estas y de obtener los equipos adecuados para cumplir eficazmente con cada una de ellas; si no se cuenta con los equipos necesarios para el adecuado encaminamiento de las funciones de las enfermeras, éstas llegarán a frustrarse, ocasionando una disminución relevante en la satisfacción laboral, lo cual al estar correlacionada con la calidad de atención, ésta se verá afectada, trayendo como consecuencia que los pacientes se puedan quejar por una mala atención o negligencia profesional. Respecto a ello, Córdova M. & Jara (2021) elaboraron una investigación en Trujillo, donde identificaron que las enfermeras del área quirúrgica presentan un 80% de satisfacción laboral y un 100% con respecto a su desempeño laboral en el cuidado al usuario.

### **VI.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

El estudio actual, fue ejecutado basándose en la responsabilidad y principios éticos de la investigación, los cuales protegen los derechos de autor, con la finalidad que se les brinde el reconocimiento correspondiente por su aporte. Así mismo, salvaguarda a los investigadores y al propio estudio de cualquier perjuicio. Es por ello, que las autoras del estudio, manifiestan haber seguido a detalle los lineamientos, reglamento y directrices vigentes de la universidad.

## VII. CONCLUSIONES

Existe correlación significativa positiva con tendencia muy buena entre la variable Satisfacción Laboral de la Enfermera y la variable Calidad de Atención

Existe correlación significativa positiva con tendencia buena a muy buena entre la variable Satisfacción Laboral de la Enfermera según su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la variable Calidad de Atención

Existe correlación significativa positiva con tendencia buena a muy buena entre la variable Satisfacción Laboral de la Enfermera según su dimensión relaciones sociales con la variable Calidad de Atención

Existe correlación significativa positiva con tendencia buena a muy buena entre la variable Satisfacción Laboral de la Enfermera según su dimensión desarrollo personal y la variable Calidad de Atención

Existe correlación significativa positiva con tendencia buena a muy buena entre la variable Satisfacción Laboral de la Enfermera según su dimensión desempeño de tareas y la variable Calidad de Atención

## VIII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Dar a conocer a la jefa del servicio de cirugía varones los resultados, para que puedan ser considerados como parte de las estrategias en la mejora de la calidad de atención al paciente.

**Segundo:** Se recomienda a los próximos investigadores que puedan trazar las dimensiones de la primera y segunda variable diferentes a las plasmadas en el estudio, con poblaciones diferentes para que se pueda evidenciar una diferencia.

**Tercero:** A la jefa de enfermería del servicio implicado se le recomienda realizar talleres que puedan incitar al cuidado humanista.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Álvarez Herrera Angie & Mogollón Cruz Rosario. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo – 2022. [Huacho-Perú]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Akinwale O, George. Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *Rajagiri Management Journal*. 2020; 14(1): p. 71-92.
3. Córdova Farías, Milagros & Jara Sagardía, Solanghe. Satisfacción laboral del enfermero y desempeño en el cuidado al paciente de centro quirúrgico Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo 2020. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7909/1/REP\\_MILAGROS.C%c3%93RDOVA\\_SOLANGHE.JARA\\_SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.DEL.ENFERMERO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7909/1/REP_MILAGROS.C%c3%93RDOVA_SOLANGHE.JARA_SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.DEL.ENFERMERO.pdf)
4. Jhonny AT. Satisfacción Laboral en Personal de Salud y calidad de Atención al Usuario Durante COVID19 en el Hospital Leoncio Prado Huamachuco [Internet]. [Huamachuco-Perú]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73996/Aldana\\_TJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73996/Aldana_TJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Yasin , Kerr , Wong , Bélanger C. Factors affecting nurses' job satisfaction in rural and urban acute care settings: A PRISMA systematic review. *Journal of Advanced Nursing*. 2019; 76(4): p. 1498-1508.
6. Suárez , Robles , Serrano , Serrano , Armijo A, Anchundia R. Percepción en cuanto a la calidad de atención en el hospital CAI III. *Revista Cubana de Estudios Biomedicos*. 2019; 38 (2).
7. Silva Soria E. Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020 [Internet]. [Tarapoto]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible

en:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56795/Silva\\_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56795/Silva_SER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8. Donabedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana.: La Prensa Médica Mexicana; 1984.
9. Gutiérrez , Lorenzo , Berríos A. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Revista cuatrimestral Conecta Libertad. 2019; 3(1).
10. Karaca A, Durna Z. Satisfaction patient with the nursing of quality care. Open Nursing. 2019; 6 (2): p. 535 - 545.
11. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Internet. 2002.
12. Afanador N. Indicadores de cuidado. Rev. Actualizaciones en enfermería. 2001; 4 (1). Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-indicadores.htm>. Consultado en abril de 2008
13. Méndez C. Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas Santa fé de Bogotá: McGraw- Hill Interamericana. 2da Edición; 1995.
14. Hernández, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGraw Hill Interamericana; 2018.
15. Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. 2017. Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. Journal of Applied Psychology, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
16. Yépez M. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Universidad y Salud. 2018; 20(2).
17. Barajas C, Hijós L. Percepción del paciente en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería en el centro de salud. Metas de enfermeria. 2018; 4 (21).
18. Quiñones D, Marín Y. Satisfacción en el trabajo del área de salud y la relación con la percepción de la calidad por las personas atendidas en un centro de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. Universidad de la Costa. 2021.

19. Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. Percepción de la satisfacción laboral y atención al usuario en un centro de salud de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*. 2017; 6 (11).
20. Quispe J. Calidad en los cuidados de enfermería percibidos en individuos que se encuentran internos del centro hospitalario Sergio E. Bernales, Comas-2019. Los olivos: Universidad de Ciencias y Humanidades.
21. Rojas Y. Nivel de satisfacción en el trabajo en los trabajadores de enfermería en los servicios de emergencia del centro hospitalario Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Lima: Universidad Norbert Wiener.
22. Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
23. Jiménez M. Satisfacción de los Usuarios y Calidad en los Cuidados de Enfermería en el Hospital Regional Moquegua, Año 2019. Perú: Universidad César Vallejo.
24. Cieza M. Satisfacción en el trabajo de cada profesional del área de enfermería en UCI del centro de salud de Emergencia Villa el Salvador. Lima: Universidad San Martín de Porres.
25. Dongo D, Hernandez H. Percepción en cuanto a la calidad de atención brindada en enfermería a las personas adultas hospitalizadas en área de cirugía del centro hospitalario Regional de Ica junio - agosto 2016. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
26. Henderson V. Principios fundamentales de los cuidados de enfermería. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*. 1958; 44(3).
27. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*. 2015; 31(1).
28. De la Cruz A. Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*. 2020; 38(2).

29. Márquez M. Satisfacción Laboral. boletín electrónico AEG – Artículos de interés. 2010.
30. Sánchez M, Sánchez P, Cruz M, Sánchez F. Organizational characteristics in the labour satisfaction in Spain. Revista de Administração de Empresas. 2014; 54(5).
31. Gestión. Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para motivar a tus trabajadores. Recursos Humanos. 2020.
32. Romero D, Henao Á. The Concept of Comfort in Nursing Care. Revista Cubana de Enfermería. 2022; 38(1).
33. Toyama J. Los beneficios sociales: análisis comparativo. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2015.
34. Espinoza K, Pivaque E, Dávila F. Diseño político en cuanto a manejo administrativo para la regulación comercial y laboral de la organización que distribuye productos agrícolas, Agro S. A. Revista del Observatorio de Economía Latinoamericana. 2018.
35. Herrera M. La relación social como categoría de las ciencias sociales. Universidad de Granada. 2016.
36. Coral C. El procedimiento de la satisfacción laboral y desarrollo de personal en el centro de atención salud - Leoncio Prado de Tingo María 2017. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
37. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Estabilidad de los trabajadores en el espacio administrativo y desempeño laboral de los sujetos contratados del centro de la facultad de salud de la Universidad del Zulia. Ciencias Sociales. 2010; 16 (3).
38. Beltrán L. La persona en la organización: relaciones de autoridad, de conflicto y de poder. Una visión desde la universidad. REVISTA ANAGRAMAS. 2013; 1(1).
39. Ramírez C, Perdomo A. Assessment of Nursing Care Quality in the Intensive Care Unit. Avances en enfermería. 2013; 31(1).
40. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Pilot study for the validation of the care q questionnaire version in Spanish in Colombian population. Revista Colombiana de Enfermería. 2009; 4.

41. Universidad del Pais Vasco. Glosario de términos de calidad. Boletín Diario. 2010.
42. Fachetti G, Nova C, Amaral D. El acceso como una garantía inherente a la persona en Brasil. Estatuto de los individuos que padecen discapacidad, normativa 13.146, y el daño moral que genera el naceso. Facultad de derecho Pucp. 2018;(80).
43. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Editora y Comercializadora Cartolan E.I.R.L.. 2005.

## ANEXOS

- Matriz de consistencia

"Satisfacción Laboral De La Enfermera Y Calidad De Atención En Los Pacientes Del Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023"				
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	Tipo de investigación: Basica
¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral de la Enfermera y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023	Satisfacción laboral Dimensiones: ● Condiciones físicas y/o Materiales. ● Beneficios Laborales y/o Remunerativos ● Políticas Administrativas	Diseño de investigación: No experimental
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	● Relaciones Sociales ● Desarrollo Personal ● Desempeño de Tareas	La población estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de cirugía varones y 62 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía varones del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa.
¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión condiciones físicas y/o materiales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital	Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión condiciones físicas y/o materiales, con la calidad de atención en los pacientes del	Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión condiciones físicas y/o materiales y la calidad de atención en los		

<p>Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023? ¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión relaciones sociales con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023? ¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión desarrollo personal y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023? ¿Cuál es la relación entre la variable satisfacción laboral según su dimensión desempeño de tareas y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023?</p>	<p>servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión relaciones sociales, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión desarrollo personal, con la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Identificar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera según su dimensión desempeño de tareas, con la calidad de atención en los</p>	<p>pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión relaciones sociales y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral de la Enfermera según su dimensión desarrollo personal y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023 Existe relación significativa entre la variable satisfacción</p>	<p>• Relación con la Autoridad</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad interpersonal</li> <li>• Calidad técnica</li> <li>• Calidad de entorno</li> </ul>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Recolección de datos: Encuestas INSTRUMENTO 1: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC desarrollado por Sonia Palma. INSTRUMENTO 2: Calidad de atención del paciente (encuesta de tipo cuestionario) desarrollado originariamente por Condezo J y Mayra, C.</p>
--	--	---	--	---

	pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023	laboral de la Enfermera según su dimensión desempeño de tareas y la calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023		
--	---	--	--	--

- Instrumentos validados

## ENCUESTA

ID:

Reciba usted un cordial saludo estimado Señor(a):

El presente cuestionario ha sido elaborado para obtener información relevante relacionada con el tema de estudio **"SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA, 2023"**. Nos encontramos realizando una investigación, para lo cual solicitamos su participación, que será de carácter voluntario y anónimo.

### INSTRUCCIONES:

A continuación, les presentamos una serie de preguntas referidos a la atención que recibe por parte del personal profesional de enfermería de este Hospital de AREQUIPA. Responda una de las opciones que se le presenta:

### DATOS DEMOGRAFICOS

1. Edad:

- a. 18 - 39 ( ) c. 40 - 59 ( ) d. 60 a más ( )

2. Sexo:

- Femenino ( ) Masculino ( )

3. Grado de instrucción:

- a. Primaria ( ) b. Secundaria ( ) c. Superior ( )

4. Ocupación:

- a. Ama de casa ( ) b. Empleado ( ) c. independiente ( ) d. Estudiante ( )

**DATOS ESPECIFICOS DE ATENCION DE ENFERMERIA**

	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>			
1. ¿La enfermera se identifica ante usted?			
2. ¿La enfermera lo identifica por nombre y apellido?			
3. ¿La enfermera lo trata con cordialidad?			
4. ¿La enfermera le ofrece confianza para cualquier duda?			
5. ¿La enfermera le da recomendaciones para que las realice antes, durante y después del tratamiento?			
6. ¿La enfermera le brinda consejería respecto al tratamiento y sus consecuencias secundarias?			
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>			
7. ¿La enfermera le da el tiempo necesario durante su tratamiento?			
8. ¿La enfermera responde a sus dudas de forma entendible y sencilla?			
9. ¿La enfermera cumple con la bioseguridad necesaria, para evitar complicaciones (lavado de manos, uso de mandilón, guantes, mascarilla)?			
10. ¿La enfermera controla sus funciones vitales antes, durante y después del tratamiento (presión arterial, respiración, temperatura, frecuencia cardíaca)?			
11. ¿La enfermera está pendiente de usted en el transcurso de su tratamiento sobre signos y síntomas secundarias?			
12. ¿Usted le observa segura y ágil en sus procedimientos?			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>			
13. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente tranquilo?			
14. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente limpio?			
15. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente privado?			
16. ¿La enfermera brinda la atención en un ambiente ventilado?			

*Gracias.*

## **SATISFACCION LABORAL SL-SPC**

### **I. INTRODUCCION**

El presente cuestionario se realiza con el objetivo determinar la satisfacción laboral de la enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2023, agradeceré su colaboración ya que contribuirá a la investigación y los resultados obtenidos al desarrollo de la profesión de enfermería; el cuestionario es anónimo por lo que se le solicita la mayor sinceridad.

### **II.DATOS GENERALES**

1. Edad: .....
2. Sexo: .....
3. Tiempo de experiencia profesional: .....
4. Tiempo que labora en Cirugía varones: .....
5. Cuenta con segunda especialidad Enfermería en cuidados Quirúrgicos
  - a) Si
  - b) No

### **III. INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta preguntas, las cuales debe marcar con un aspa, según considere su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

- Totalmente desacuerdo (TD)
- En desacuerdo (D)
- Indeciso (I)
- De acuerdo (A)
- Totalmente de acuerdo (TA)

<b>AFIRMACIONES</b>	<b>TOTALMENTE DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>INDECISO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
1.La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores.					
2.Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4.Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5.La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.Mi jefe es comprensivo.					
7.Me siento mal con lo que gano.					
8.Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9.Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.Es grata la disposición de mis jefes cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto en cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20.LLevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico trabajo incómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizada.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi(s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35. Me siento complacido con actividad que realizo.					
36.Mi (s)jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

- Autorización para la aplicación de los instrumentos

**OFICIO N° 2608 – 2023-GRA/GRS/GR-OERRHH-INV**

Sr.  
**Dr. ALEXIS PABLO URDAY HUARILLOCLA**  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA**  
**Presente.-**

**ASUNTO : Autorización para Proyectos de Investigación**  
**REFERENCIA : Exp. N° 3593907, Doc. 5886500.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y por medio del presente remitirle el siguiente Proyecto de Investigación, que cumple con los requisitos establecidos y con la carta de de la Universidad:

N° Expediente	N° Documento	Solicitado por	Título del Proyecto
3593907	5864500	-Georgina Uriarte -Laura -Mirian Jesús Zevallos Calderón -Zoila Flor Ugarte Aroste	Influencia de la satisfacción laboral del personal de enfermería en la calidad de atención del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2023.

Al respecto, la Unidad de Investigación de la Gerencia Regional de Salud da opinión favorable para la Ejecución de los proyectos de Investigación.

Asimismo, deberán enviar a esta Gerencia un ejemplar empastado de la Investigación realizada, bajo responsabilidad.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 Mg. Walther Sebastian Oporto Perez  
 GERENTE REGIONAL DE SALUD  
 CMP 003512

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 TRÁMITE DOCUMENTARIO

**13 JUL. 2023**

Doc: \_\_\_\_\_ Exp: \_\_\_\_\_

Folios: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Firma: *N.*

OP/JPVV/XAMP

Archivo  
 GEDO  
 Documento: 5846132  
 Expediente: 3593907

- Consentimiento informado en caso de ser necesario

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Sr (a).

Las licenciadas en enfermería, **GEORGINA URIARTE LAURA; ZOILA FLOR UGARTE AROSTE; MIRIAN JESUS ZEVALLOS CALDERON;** estudiantes de la especialidad de Enfermería en cuidados Quirúrgicos, de la Universidad del Callao, responsables del trabajo de investigación titulado “**Satisfacción Laboral De La Enfermera Y Calidad De Atención En Los Pacientes Del Servicio De Cirugía Del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023**”. Es para invitarle a participar del estudio, el cual tiene como objetivo, determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral del personal de enfermería en la calidad de atención del paciente del servicio de cirugía, el cual le demandará un tiempo promedio de 15 minutos.

La información que Usd, brinde al estudio será de uso exclusivo de las investigadoras y se mantendrá la debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo.

Yo.....

Dejo constancia que se me ha explicado en que consiste dicho estudio y, sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejen confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior, doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

---

Nombre: .....  
DNI: .....  
Fecha: .....



- Consolidado de validez de criterio

JUECES	Criteri o1	Criteri o2	Criteri o3	Criteri o4	Criteri o5	Criteri o6	Criteri o7	Criteri o8	Criteri o9	Criteri o10	Total
1	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	40
2	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
VARIANZA	0.0000	0.5600	0.2400	0.1600	0.1600	0.1600	0.0000	0.4000	0.2400	0.1600	5.04

i. Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 $V_i$ : Varianza de cada ítem  
 $V_t$ : Varianza del total

K:	10
$V_i$ :	2.0800
$V_t$ :	5.04
$\alpha$	0.653

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

- Confiabilidad Satisfacción laboral Alfa de Cronbach

Sujeto	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25	Pregunta26	Pregunta27	Pregunta28	Pregunta29	Pregunta30	Pregunta31	Pregunta32	Pregunta33	Pregunta34	Pregunta35	Pregunta36	Total	
Sujeto	4	4	4	2	4	3	5	2	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4	127	
Sujeto	4	4	4	2	3	5	5	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	3	134
Sujeto	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	145	
Sujeto	4	1	4	2	4	2	1	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2	1	3	4	4	4	1	1	5	5	1	1	5	4	4	4	4	3	4	1	4	105
Sujeto	2	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	4	5	5	1	1	5	4	2	1	4	5	4	4	4	2	1	3	115	
Sujeto	4	5	5	4	5	5	2	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	1	5	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	145	
Sujeto	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	2	5	1	4	122	
Sujeto	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	5	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	4	2	4	130	
Sujeto	1	4	4	1	3	4	4	3	2	3	1	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	122	
Sujeto	4	4	4	2	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	151	
VARIANZA	1.4400	1.4100	0.9600	1.0400	0.8100	1.0900	1.6100	0.8400	1.8400	0.5600	0.6400	1.4000	1.2100	0.8500	0.5600	0.2100	0.6100	1.2900	0.6000	0.0900	0.4900	0.4500	3.0900	2.6100	0.8500	0.2400	2.2000	1.7600	0.2400	0.2100	0.4100	0.2100	0.6900	0.6900	1.8900	0.2900	189.24	

K:	36	<p>i. Mediante la varianza de los ítems</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ <p> <math>\alpha</math> : Alfa de Cronbach                      k : Número de ítems  <math>V_i</math> : Varianza de cada ítem  <math>V_t</math> : Varianza del total                 </p>
Vi:	35.380	
Vt:	189.24	
$\alpha$	0.836	

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente



- 
- Consolidado de confiabilidad

<b>MÉTODOS TÉCNICOS INSTRUMENTOS</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
Escala de satisfacción laboral	0.836
Encuesta calidad de atención	0.862
	0.849

**Fuente:** Esta prueba de pilotaje se desarrolló en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, en el personal de enfermería y pacientes del servicio de cirugía. Aplicando una muestra muy reducida de 10 enfermeras y 10 pacientes, con el objetivo de obtener la CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO, como resultado se ha obtenido 0,849 que viene hacer MUY CONFIABLE. Esto nos da la seguridad de los contenidos estructurados en el Instrumento para obtener la información correcta.

- Base de datos

VARIABLE	SATISFACCION LABORAL																																			
	CONDICIONES FISICAS Y / LABORALES					BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS.				POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					RELACIONES SOCIALES				DESARROLLO PERSONAL					DESEMPEÑO DE TAREAS					RELACIÓN CON LA AUTORIDAD							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	4	4	4	2	4	5	5	2	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4
2	4	4	4	2	3	5	5	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	1	4
3	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	4	4	4	3	4	1	4
5	2	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	4	5	4	4	4	2	1	5
6	4	5	5	4	5	5	2	2	1	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4
7	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	5	4
8	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	4	2	4
9	1	4	4	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5
11	4	4	4	2	4	5	5	2	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4

12	4	4	4	2	3	5	5	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	1	4	
13	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4
14	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	4	4	4	4	3	4	1	4	
15	2	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	4	5	4	4	4	4	2	1	5	
16	4	5	5	4	5	5	2	2	1	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
17	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	5	1	4	
18	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	
19	1	4	4	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
20	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
21	4	4	4	2	4	5	5	2	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	4		
22	4	4	4	2	3	5	5	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	1	4		
23	4	4	4	4	5	5	4	2	1	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4		
24	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	1	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	4	4	4	3	4	1	4		
25	2	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	2	1	4	5	4	4	4	2	1	5		
26	4	5	5	4	5	5	2	2	1	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
27	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	5	1	4		
28	5	5	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	
29	1	4	4	1	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
30	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5		

## SATISFACCION LABORAL

N °	CONDICIONES FISICAS Y LABORALES	RELACIONES SOCIALES	DESARROLLO PERSONAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	SATISFACCIÓN LABORAL
1	11	16	12	12	51
2	11	16	17	12	56
3	11	17	12	17	57
4	11	14	12	12	49
5	15	13	17	14	59
6	17	18	15	12	62
7	11	15	17	12	55
8	12	18	15	18	63
9	13	16	15	15	59

1 0	18	18	15	15	66
1 1	18	16	16	15	65
1 2	17	15	11	17	60
1 3	17	17	14	12	60
1 4	18	14	15	12	59
1 5	15	13	15	15	58
1 6	17	18	17	12	64
1 7	11	15	17	17	60

1 8	12	15	14	18	59
1 9	13	16	12	12	53
2 0	11	11	11	11	44
2 1	11	11	11	11	44
2 2	11	11	11	11	44
2 3	11	11	11	11	44
2 4	18	14	17	15	64
2 5	15	13	17	15	60

2 6	17	18	15	15	65
2 7	11	15	15	15	56
2 8	12	18	12	18	60
2 9	12	16	13	13	54
3 0	13	13	15	13	54

## CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad interpersonal						Calidad técnica						Calidad de entorno			
P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1

3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3

1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3
1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1

N°	CALIDAD INTERPERSONAL	CALIDAD TÉCNICA	CALIDAD DE ENTORNO	CALIDAD DE ATENCIÓN
1	10	15	12	37

<b>2</b>	10	12	5	27
<b>3</b>	10	11	10	31
<b>4</b>	11	11	10	32
<b>5</b>	10	11	10	31
<b>6</b>	15	11	11	37
<b>7</b>	12	14	10	36
<b>8</b>	11	15	10	36
<b>9</b>	14	15	11	40
<b>10</b>	11	11	10	32
<b>11</b>	11	17	12	40
<b>12</b>	10	12	5	27
<b>13</b>	10	11	10	31
<b>14</b>	11	11	10	32
<b>15</b>	10	11	10	31
<b>16</b>	15	11	11	37

<b>17</b>	12	14	10	36
<b>18</b>	11	15	10	36
<b>19</b>	14	15	11	40
<b>20</b>	11	11	10	32
<b>21</b>	11	15	12	38
<b>22</b>	11	12	5	28
<b>23</b>	10	18	10	38
<b>24</b>	11	11	10	32
<b>25</b>	10	11	10	31
<b>26</b>	15	11	11	37
<b>27</b>	12	14	10	36
<b>28</b>	11	15	10	36
<b>29</b>	14	15	11	40
<b>30</b>	11	11	10	32
<b>31</b>	11	17	12	40

<b>32</b>	10	12	5	27
<b>33</b>	10	11	10	31
<b>34</b>	11	11	10	32
<b>35</b>	10	11	10	31
<b>36</b>	12	11	11	34
<b>37</b>	12	14	10	36
<b>38</b>	11	15	10	36
<b>39</b>	14	15	11	40
<b>40</b>	11	11	10	32
<b>41</b>	11	12	12	35
<b>42</b>	10	12	5	27
<b>43</b>	10	11	10	31
<b>44</b>	11	11	10	32
<b>45</b>	10	11	10	31
<b>46</b>	17	11	11	39

<b>47</b>	12	14	10	36
<b>48</b>	11	15	10	36
<b>49</b>	14	17	11	42
<b>50</b>	11	11	10	32
<b>51</b>	11	12	12	35
<b>52</b>	10	12	5	27
<b>53</b>	10	11	10	31
<b>54</b>	11	11	10	32
<b>55</b>	16	11	10	37
<b>56</b>	12	11	11	34
<b>57</b>	12	14	10	36
<b>58</b>	11	15	10	36
<b>59</b>	14	12	11	37
<b>60</b>	11	11	10	32
<b>61</b>	14	15	11	40

62	11	11	10	32
----	----	----	----	----