

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Gestión de la calidad del cuidado y satisfacción laboral del usuario  
interno de los establecimientos de salud de la Microred de  
Acobamba Tarma 2020**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Enfermería**

**Autores:**

**Bach. Jessela Martha TINOCO ARELLANO**

**Bach. Jonaiker Jhoan ESPINOZA OLIVARES**

**Asesor:**

**Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA**

**Cerro de Pasco – Perú - 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**T E S I S**

**Gestión de la calidad del cuidado y satisfacción laboral del usuario  
interno de los establecimientos de salud de la Microred de  
Acobamba Tarma 2020**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. Javier SOLIS CONDOR  
Presidente

---

Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA  
Miembro

---

Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA  
Miembro Accesorio

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios, a mis padres por su inquebrantable trajinar; de igual manera al integrante del equipo de trabajo a cargo por su colaboración.

JESSELA MARTHA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, y a mi compañera por brindarme su apoyo.

JONAIKER JHOAN

## **AGRADECIMIENTO**

La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar, al Centro de Salud de Acobamba, por brindarnos la ayuda necesaria y poder trabajar con los usuarios internos. Así mismo al cirujano dentista SANTIAGO BALTAZAR, Darío Rubén, jefe de la Microred- Centro de Salud - Acobamba, quien en su desempeño procuró por la participación de las redes de la Microred de Acobamba, del personal. De igual modo se agradece a los estudiantes y profesores por su disposición y confianza, que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio.

De manera especial al Mg. ROSAS USURIAGA Glenn Clemente por estar siempre dispuesto a brindarnos sabios conocimientos y aclarar nuestras inquietudes.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básico puro y nivel correlacional, los métodos aplicados en el estudio fue científico, deductivo, analítico y sintético y el diseño fue pre correlacional causal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica; el registro; los instrumentos fueron Cuestionario de evaluación CARE, que evalúa el grado de satisfacción de los usuarios internos y la escala de satisfacción laboral

La población de estudio fueron 34 usuarios internos que laboran en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba; de ellas se estimó el tamaño de muestra que fue 31 profesionales denominados usuarios internos. Se obtuvo como resultado: Que la gestión de calidad es media según la opinión del usuario interno; 54,8% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos. Y la conclusión fue; 2. En la dimensión accesibilidad se observa que la accesibilidad es alta según la opinión del usuario interno; 48,4% y hay poca satisfacción en el 32,3% de ellos.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de calidad del cuidado; Satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present research work aimed to: Determine the relationship between the Management of the quality of care with the job satisfaction of the internal user in the health establishments of the Acobamba Micro-network. The research study had a quantitative approach, the type of research was pure basic and correlational level, the methods applied in the study were scientific, deductive, analytical and synthetic, and the design was pre-correlational causal. For data collection it was used as a technique; register; The instruments were the CARE evaluation questionnaire, which assesses the degree of satisfaction of internal users and the job satisfaction scale The study population was 34 internal users who work in the health establishments of the Acobamba micro-network; From them, the sample size was estimated, which was 31 professionals called internal users. It was obtained as a result: That the quality management is average according to the opinion of the internal user; 54.8% and there is little satisfaction in 38.7% of them. And the conclusion was; 2. In the accessibility dimension, it is observed that accessibility is high according to the opinion of the internal user; 48.4% and there is little satisfaction in 32.3% of them.

**KEY WORDS:** Quality of care management; Work satisfaction.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de tesis es para recibir el grado de licenciada(o) en enfermería. Es un estudio que trata de determinar la relación entre la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba en el periodo 2020.

La Gestión del Cuidado de Enfermería es la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, brindando un grado de conformidad, en que a uno le gusta o no le gusta su trabajo. Es una evaluación subjetiva del propio trabajo y refleja el nivel de satisfacción de un empleado con su trayectoria profesional actual, su salario, sus beneficios y sus oportunidades de crecimiento.

Por lo tanto, la calidad de la atención que se brinda al usuario no solo implica un diagnóstico y tratamiento adecuados, sino que también vincula la relación profesional y paciente como eje fundamental del sistema. Esta investigación surge de los resultados de las encuestas tomadas en la micro red de Acobamba.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
ÍNDICE	

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación. ....	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general. ....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos. ....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos. ....	4
1.5. Justificación del estudio. ....	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.2. Bases teóricas científicas.....	7
2.3. Definición de términos básicos.....	16
2.4. Formulación de Hipótesis.....	16
2.4.1. Hipótesis general. ....	16
2.4.2. Hipótesis específicas.....	16



2.5. Identificación de variables.....	17
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	18

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación. ....	23
3.2. Nivel de investigación. ....	23
3.3. Métodos de investigación.....	23
3.4. Diseño de investigación. ....	23
3.5. Población y muestra. ....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7. Selección, validez y confiabilidad de los instrumentos. ....	25
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	26
3.9. Tratamiento estadístico.....	26
3.10. Orientación ética.....	26

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	28
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	28
4.3. Prueba de hipótesis .....	38
4.4. Discusión de resultados.....	42

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE CUADROS

TABLA N° 01 .....	28
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	28
TABLA N° 02 .....	30
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	30
TABLA N° 03 .....	31
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	31
TABLA N° 04 .....	32
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN CONFORTA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	32
TABLA N° 05 .....	34
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	34
TABLA N° 06 .....	35
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	35
TABLA N° 07 .....	37
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN MONITOREA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	37

## INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 01 .....	29
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	29
GRÁFICO N° 02 .....	30
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	30
GRÁFICO N° 03 .....	31
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	31
GRÁFICO N° 04 .....	33
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	33
GRÁFICO N° 05 .....	34
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	34
GRÁFICO N° 06 .....	36
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	36
GRÁFICO N° 07 .....	37
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN MONITOREA SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020 .....	37

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y Planteamiento del Problema.**

La salud ha progresado científica y tecnológicamente originando diversas especialidades en enfermería para el mejor cuidado a los pacientes en los servicios ambulatorios y de internamiento. <sup>(1)</sup>.

Según Parra <sup>(1)</sup>, frecuentemente se observa el distanciamiento que tienen los profesionales de la salud en la atención inmediata de los pacientes, en la realización de los procedimientos invasivos o no invasivos.

De la misma manera es preciso que los profesionales que laboran en el primer nivel tengan rasgos determinados como: especialidad, capacitación constantemente, motivar al personal, excelencia humana, optimas relaciones interpersonales, sentido de posesión y afecto a su labor. Estos contribuyen a brindar servicios con excelencia, mostrando perseverancia y respeto para ver la eficacia de atención en la satisfacción del usuario <sup>(2)</sup>.

Se considera significativo apreciar la disposición de la asistencia en el usuario interno en estos servicios del primer nivel de asistencia, teniendo en claro que los pacientes se encuentran en un contexto particular de inquietud y ansiedad, relacionado a la inseguridad, la preocupación y el miedo al fallecimiento, lo que genera sentimientos y reacciones en el individuo que requiere

la atención por un malestar, traduciéndose del mismo modo una gran rigidez afectiva y corporal en quien es el encargado de proporcionar atención <sup>(1)</sup>.

Según, Watson, dice que enfermería es la interrelación de la calidad de vida, <sup>(3)</sup>, estudió el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos y base subjetiva.

Watson asevera "...tanto la procesión de enfermería como la técnica de provisión de asistencia de salud deben asentar en los valores humanos y deben preocuparse por el bienestar del resto" <sup>(3)</sup>.

Peiró y Prieto <sup>(4)</sup>, conceptualizan a la enfermería como un cúmulo de actividades humanas, de forma productiva y creativa a través de técnicas, instrumentos, permiten alcanzar, productos o servicios. En este ejercicio, el individuo aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos patrimonios obteniéndose cierto tipo de indemnización tangible, psicológica y/o social.

Concerniente a las definiciones de complacencia en el puesto laboral, hay dos líneas visiblemente diferenciadas, una primera línea tiene a las emociones como fundamento transcendental, mientras que la segunda se refiere a las emociones, resaltando la significancia además de las conductas laborales y las actitudes. <sup>(5)</sup>

Para Sáez <sup>(6)</sup>, la complacencia en el trabajo engloba actitudes y emociones consideradas como cualidad para el sujeto.

En los servicios del primer nivel de los establecimientos que corresponden a la Microred de Acobamba la demanda del servicio es elevada y por resultante trae ciertas dificultades en el usuario interno encargado de la asistencia a los usuarios externos del mismo modo se observa que existen dificultades para el suministro de la asistencia y esto está influenciado por la insuficiencia de personal de salud que posiblemente no cubren las expectativas del usuario externo, es por ello que se realizó este estudio concerniente a la Gestión de la calidad del cuidado

y satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba

## **1.2. Delimitación de la investigación.**

### **Delimitación conceptual.**

Gestión de la Calidad del cuidado

Satisfacción laboral.

### **Delimitación espacial.**

Establecimientos de salud de la Microred de Acobamba 2020

### **Delimitación temporal.**

El estudio se desarrolló en el período comprendido entre abril del 2020 a febrero del 2021.

### **Delimitación social.**

El estudio estuvo dirigido a los usuarios internos de los establecimientos de la Microred de Acobamba.

## **1.3. Formulación del problema.**

### **1.3.1. Problema general.**

¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba 2020?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?
- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?
- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la

dimensión confort con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?

- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?
- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?
- ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?

#### **1.4. Formulación de objetivos.**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión confort con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se

anticipa con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

### **1.5. Justificación de la investigación**

#### **Justificación teórica.**

Los datos que se obtendrá con este estudio se utilizarán como apoyo a la teoría del cuidado la cual buscará el bienestar de la atención al usuario interno en los establecimientos del primer nivel de atención.

#### **Justificación práctica.**

La praxis de enfermería en los establecimientos del primer nivel de atención es primordial por el rol que cumple en la promoción y prevención de las enfermedades.

#### **Justificación metodológica.**

En esta investigación se empleará dos instrumentos que fueron adaptados que arribaran a los resultados permitiéndonos contrastar la hipótesis planteada.

### **1.6. Limitaciones de la investigación.**

En esta investigación no hay limitaciones.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio.**

**Calderón G. (2017).** El Objetivo es determinar la relación del clima organizacional y satisfacción del usuario externo del C. de S. de Bellavista. Estudio de tipo observacional, descriptivo correlacional. La muestra es de 118 trabajadores y 368 pacientes. Instrumento: cuestionario SERVQUAL para evaluar satisfacción del Usuario externo. <sup>(12)</sup>

**Yupanqui, R. (2017).** Objetivo: Establecer la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora. Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo seccional, correlacional. El instrumento; cuestionario tipo escala de Likert. La muestra fue de 252 personas. Resultados: La gestión se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud de forma significativa. <sup>(13)</sup>

**Sifuentes O. (2016).** Objetivo: Relacionar la satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería, Hospital Regional Docente de Trujillo. Muestra de 194 usuarios. Instrumentos: Escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado. Se concluye que existe relación significativa entre ambas variables. <sup>(14)</sup>

**Castro C. et al. (2016).** Objetivo: Asociar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional. Muestra de 129. Instrumentos: Ficha de registro sobre calidad del cuidado, y la Lista de cotejo. Resultado: Asociación estadística significativa entre ambas variables. <sup>(15)</sup>

**Orihuela A. (2016).** Objetivo: Identificar la satisfacción del usuario interno de la Comunidad local de Administración de Salud Tambopata, Puerto Maldonado. Conclusión: Presentan satisfacción laboral media; 90.7% y satisfacción alta representando el 93,0%; la satisfacción es media con las remuneraciones 34,9%, el 37,2% tienen satisfacción medio y bajo. <sup>(16)</sup>

#### **Antecedentes locales:**

**Huayre R. (2017).** Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario externo en el servicio de Cirugía General del Hospital Nacional Ramiro Prialé EsSalud. Diseño: Descriptivo, transversal y observacional. Tuvo una muestra de 115 usuarios del servicio de Cirugía. Instrumentos: Se empleó la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas para las expectativas y las percepciones. Conclusiones: Se encontró un nivel de insatisfacción de 52,5% del usuario externo. <sup>(19)</sup>

## **2.2. Bases teóricas científicas.**

### **Instrumentos:**

#### **I. Gestión de la calidad del cuidado.**

##### **1. Calidad.** <sup>(21)</sup>

La calidad en los servicios de salud involucra a toda la entidad. Udaondo menciona que la calidad sustenta esta tendencia de organización concerniente a dos aspectos de igual manera importantes: <sup>(22)</sup>

La calidad es un conjunto de cualidades que representan a un hombre o materia, suele decirse que es una concepción actual, el individuo

constantemente ha tenido una noción inconsciente de la calidad el motivo de la indagación y el interés de adelanto como constantes del individuo mediante la historia.

A partir de la definición inicial de calidad, como atributos de una objeto, utilidad o prestación, hasta el presente, aplicado a todas las actividades de una estructura del mismo modo a su servicio (por lo que se está llamando “total”), en el transcurso de un largo recorrido que los teóricos investigan y confluyen a base de un aparente.

## **2. Dimensiones de la Calidad.**

Las dimensiones pueden expresarse de la siguiente forma:

### **a. Dimensión Técnico-Científica.** Presenta características como:

- Efectividad.
- Eficacia.
- Eficiencia.
- Continuidad.
- Seguridad.
- Integralidad.

### **b. Dimensión Humana.**

- Respeto a los derechos.
- Información completa.
- Interés notorio en el convaleciente.
- Amabilidad.
- Ética.

### **c. Dimensión del Entorno.**

- Implica un nivel principal de bienestar.

## **3. Gestión de Calidad.**

Es el cumulo de caminos a través del cual se logra la calidad.

#### **4. Fundamentos de la Gestión de Calidad.**

- Ser competitivos.
- Apoyar y complacer las demandas del usuario.
- Componente más significativo son los medios humanos.
- Tarea en grupo.
- Dialogo, información y cooperación.
- Disminución de costes, mediante la previsión.
- Precisa objetivos de progreso constante.

#### **5. El Cuidado.**

Es la propiedad principal de la enfermería, se realiza de las esencias y las humanidades que terminan en una atención, en la correspondencia enfermera-enfermo. (26)

##### **5.1. El modelo CARE Q de calidad de servicio <sup>(27)</sup>**

Este delimita la atención de cuidado las cuales llevan al cuidado corporal y que promueven una forma de seguridad.

##### **Dimensiones:**

##### **a. Accesibilidad:**

Se refiere a conductas de atención que son esenciales y concernientes al apoyo y cooperación de manera oportuna.

##### **b. Explica y facilita:**

Cuidados que brinda la enfermera para facilitar información necesaria para su bienestar o recuperación.

##### **c. Conforta:**

Cuidados que ofrece con la finalidad de que el usuario y su familia estén asistidos.

##### **d. Se anticipa:**

La profesional valora los cuidados planificados en base a la

demanda del usuario.

**e. Mantiene relación de confianza:**

Cuidados para que el paciente tenga empatía con los usuarios y lograr su recuperación.

**f. Monitorea y hace seguimiento:**

Implican un discernimiento científico en la aplicación de procedimientos en el servicio.

**II. Satisfacción Laboral:**

**1. Definición:** <sup>(28)</sup>

Inmerso en las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es posible la más habitual y más antigua perfil de operacionalización de la placidez en el puesto de trabajo”. Concerniente a la revisión de los artículos de estudio, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”:

La complacencia en el puesto laboral “es una resultante afectiva del profesional a la mira de los papeles de labor que este dependa, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas demandas humanas e incitaciones del empleado” Spector señala que “la complacencia en el puesto de trabajo es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Blum y Nayles mencionan que la complacencia en el puesto laboral “es el resultado de varias actitudes que tiene un subordinado hacia su tarea, los factores ligados y la vida en general”.

Wright y Davis señalan que la complacencia en el puesto de trabajo “representa una interacción entre los subordinados y su área de labor, en el que se indaga la coherencia entre lo que los subordinados quieren de su labor y lo que los subordinados sienten que reciben”.

Bracho indica que la complacencia en el trabajo esta referido “al resultado afectivo, resultante de la unión entre las experiencias, demandas, valores y expectativas de cada integrante de una estructura y los medios de labor percibidas por ellos”.

## **2. Conceptos.**

Son emociones y se manifiestan a través del reconocimiento de los objetivos, sus productos y trato obtenido”.<sup>(29)</sup>

La complacencia en el trabajo es el grado de alegría que el empleado obtiene de su trabajo.<sup>(30)</sup> La diferencia entre cantidad de recompensas que recibe y la cuantía que ellos piensan que deben recibir.<sup>(31)</sup>

El mantenerse complacido se ve en sus actitudes hacia la ejecución de su trabajo.<sup>(32)</sup>

Es la imagen que da a conocer el empleado para con la institución y ésta se regula según al ámbito laboral y será estimado gracias al desempeño que se le dé; así mismo se relaciona con sus creencias y valores que el mismo empleado desarrolla en su ámbito laboral.<sup>(33)</sup>

## **3. Importancia.**

Existe una serie de actitudes asociadas a la perspicacia del empleado referente a su puesto de trabajo, las motivaciones organizacionales, supervisión, las necesidades de su responsabilidad. El empleador acuerda con el empleado para su desempeño de forma positiva o negativa.<sup>(34)</sup>

## **4. Determinación de la satisfacción en el trabajo.**

Los factores que influyen en la complacencia en el puesto laboral son: el desafío de la labor, los premios equiparables, las circunstancias de labor favorables y colegas que gusten cooperar. Del mismo modo es significativo la personalidad adecuada, entendimiento y la destreza biológica del trabajador.<sup>(35)</sup>

La no complacencia se puede mencionar como: para evitar que renuncien los trabajadores pueden quejarse, hurtar territorios de la institución, o disminuir sus responsabilidades en el trabajo. La salida a la insatisfacción puede ser la escapatoria, dialogo, legalidad, dejadez. Del mismo modo, los trabajadores complacidos tienen excelente salud y viven más años. <sup>(35)</sup>

## 5. Concepto de cliente.

Individuo que usa periódicamente los servicios de una entidad. Los clientes son valiosos para la entidad sin embargo muchas veces no se les reconocen. <sup>(36)</sup>

Es importante tener presente: “Un usuario complacido viene de nuevo, pero un usuario descontento habla mal de la atención a todos los que le preguntan” <sup>(37)</sup>

## 6. Factores asociados a Satisfacción laboral. <sup>(38)</sup>

- **Condiciones físicas y /o materiales.** Son materiales o infraestructura en el que se desarrolla la responsabilidad diaria de labores y se constituye en facilitador de la misma.
- **Beneficios remunerativos.** Es el grado de concordancia de motivación monetaria normal o agregado por la tarea realizada.
- **Políticas administrativas.** En base a los lineamientos institucionales para regularizar la dependencia profesional con el empleado.
- **Relaciones sociales.** Grado de interés entre los miembros de la entidad.
- **Desarrollo individual.** Proporción que tiene el empleador de ejecutar actividades.
- **Desempeño de tareas.** Valoración del empleado a sus tareas diarias.

### **III. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson.** <sup>(39)</sup>

**Premisa 1.** “El cuidado y la enfermería han co-existido a través de la historia. Se ha transmitido mediante la cultura.

**Premisa 2.** “La claridad de brindar ayuda y de los sentimientos, es el mejor rumbo para percibir la alianza y certificar que algún nivel de perspicacia sea obtenido entre la enfermera-persona y paciente-persona”.

**Premisa 3.** “El grado de genuinidad y franqueza de la asistencia de la enfermera, se relaciona con la nobleza y vigor de la atención”. La enfermera que desea ser genuina debe concertar la franqueza y la virtud inmerso al entorno.

- Las emociones y la razón de un individuo suelen ser las ventanas de su espíritu.
- El organismo de un individuo está limitado en el tiempo y el lugar, sin embargo, la razón y la substancia no se limitan a la naturaleza real.
- La entrada al organismo, a la razón y al espíritu de un individuo es factible perennemente si el individuo es percibido como un todo.
- El alma, lo más interno de cada individuo, o el aliento (geist) de un individuo existe en él y para él.
- Las personas necesitan el soporte y el afecto del resto.
- Para encontrar soluciones es necesario localizar significados.
- El todo de la práctica en un periodo dado constituye un área fenomenológica.

#### **a. Conceptos de la Teoría de Jean Watson.**

##### **a.1. Interacción enfermera- paciente.**

El cuidado humano involucra los procesos de salud – enfermedad, interacción con el individuo – entorno.

##### **a.2. Campo fenomenológico.**



La atención inicia cuando la enfermera entra en el área fenomenológica del usuario de la misma forma que el usuario manifiesta sus emociones.

### **a.3. Relación de cuidado transpersonal.**

Es el vínculo subjetivo que trasciende “persona, período, medio e historia de existencia de cada uno” <sup>(47)</sup>.

- La atención transpersonal se tipifica en la responsabilidad de la enfermera para enaltecer la integridad humana.
- La comprensión de la asistencia de la enfermera para enaltecer la virtud y no oprimir al usuario.

La palabra "transpersonal" quiere decir ir más allá del mismo ego y del aquí y el día de hoy, por tanto, permite conseguir conexiones espirituales más profundas en el impulso del confort y la recuperación del convaleciente. En conclusión, el fin de una proporción transpersonal de atención corresponde a resguardar, enaltecer, y mantener la dignidad del individuo, la sensibilidad, la moralidad y la concordia íntima.

### **a.4. Momento de cuidado.**

Según Watson, un término de cuidado es el período (el foco en el área y el lapso) en que la enfermera y otro individuo viven juntos de tal manera que la ocasión para el cuidado de ser humano es creada. Ambas personas, con sus campos únicos fenomenológicos, tienen la contingencia de venir juntos a una intercambio humana-humano.

El suceso de la atención en últimas permite la manifestación de uno mismo. Estas influencias y valores son visiblemente expuestos en sus supuestos: <sup>(49)</sup>

**b. Supuestos relacionados con los Valores del Cuidado Humano.**

1. La atención y el afecto son lo más íntegros que abarcan el carácter psíquico y general.
2. La atención y el afecto son las piedras angulares de nuestra población.
3. Tradicionalmente la enfermería ha mostrado servicio hacia las personas en la salud y enfermedad.
4. El cuidado es el único centro de asistencia del actuar de la enfermería.
5. El cuidado humano, ha tenido menos afectación en el sistema saludable.
6. Los fundamentos del cuidado han sido sublimados por los avances tecnológicos.
7. Un asunto significativo es la conservación y desarrollo del cuidado humano.
8. El cuidado puede ser positivamente demostrado y practicado mediante las relaciones interpersonales.
9. Las contribuciones sociales, morales y científicas de la enfermería a la civilización se basan en los compromisos humanos.

**c. Elementos del Cuidado de Watson.**

1. Formación de valores humanístico altruista.
2. Infundir fe-esperanza.
3. Cultivo de la compasión hacia sí mismo y hacia el resto.
4. Desarrollo de un vínculo de apoyo - seguridad.
5. Promoción y aceptación del enunciado y los sentimientos.
6. Uso del procedimiento de solución de problemas para tomar decisiones.
7. Incentivo de la enseñanza–instrucción interpersonal.

8. Abasto de soporte sociocultural y del alma.

### **2.3. Definición de términos básicos.**

- **Gestión de la calidad del cuidado.**

Son las actividades que van a ser evaluadas en los usuarios internos en cuanto a su atención a los usuarios externos en la Microred de Acobamba.

- **Satisfacción laboral.**

Es sentirse bien consigo mismo, es decir estar satisfechos de la atención brindada a los demandantes a una atención en los servicios del primer nivel de atención en este caso particular.

- **Usuario interno.**

Es el trabajador de los establecimientos de salud que se desempeñan en diferentes áreas de los establecimientos de salud y tienen relación directa e indirecta con la atención a los pacientes.

- **Establecimientos de salud.**

Está conformado por los puestos de salud que tiene jurisdicción la Microred de salud de Acobamba.

- **Microred de Acobamba.**

Es la Microred de salud de quienes dependen los puestos de salud bajo su jurisdicción.

### **2.4. Formulación de Hipótesis.**

#### **2.4.1. Hipótesis general.**

A mejor gestión de la calidad del cuidado mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión conforta, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.
- A mejor gestión de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea, mayor satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

## **2.5. Identificación de variables.**

### **Variable 1.**

Gestión de la calidad del cuidado

### **Variable 2.**

Satisfacción laboral del usuario interno.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items
Gestión de la calidad del cuidado.	Es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos al término inglés "management", que alude a la dirección, gobierno y coordinación de actividades.	Alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Ayuda</li> </ul>	<b>ACCESIBILIDAD</b> 1. Ud. se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor y realizarle procedimientos. 2. Ud. le administra medicamentos y realiza los procedimientos a la hora indicada a los pacientes. 3. Ud. Realiza la ronda de enfermería con frecuencia para ver el estado de salud del paciente. 4. Ud. Asiste rápido al llamado del paciente o familiar. 5. Ud. le indica al paciente que la llame si se siente mal. <b>EXPLICA Y FACILITA</b> 6. Ud. le informa sobre los grupos de ayuda en su lugar de residencia para el control y seguimiento de su enfermedad. 7. Ud. le da información sobre los cuidados que debe seguir en el cuidado de su enfermedad. 8. Ud. le enseña cómo cuidarse a sí mismos. 9. Ud. le sugiere preguntas para que pueda formularle a su médico cuando lo necesite. 10. Ud. es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica. <b>CONFORTA</b> 11. Ud. se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente. 12. Ud. Motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento. 13. Ud. es amable con el paciente a pesar de tener situaciones difíciles. 14. Ud. es alegre.
		Son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.	Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Enseñanza</li> <li>• Honestidad</li> </ul>	
		Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente y la familia que están siendo atendido en el Servicio de Emergencia se sientan cómodos, tratándoles de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente.	Conforta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descanso</li> <li>• Tratamiento</li> <li>• Apoyo físico</li> <li>• Apoyo espiritual</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	
		La enfermera evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras.			
Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga					

		<p>empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio.</p>	<p>Se anticipa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Cambios en su salud</li> </ul>	<p>15. Ud. se sienta con el paciente para entablar una conversación.</p> <p>16. Ud. establece contacto físico cuando necesita consuelo.</p> <p>17. Ud. lo escucha con atención.</p> <p>18. Ud. habla con el paciente amablemente.</p> <p>19. Ud. involucra a su familia en su cuidado.</p> <p><b>SE ANTICIPA</b></p> <p>20. Ud. le presta mayor atención en las horas de la noche.</p> <p>21. Ud. busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre su situación de salud.</p> <p>22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad Ud. acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención.</p> <p>23. Ud. está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.</p> <p>24. Ud. comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>25. Cuando Ud. está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en el paciente.</p> <p>26. Ud. Se interesa en el paciente, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>27. Ud. ayuda al paciente a establecer metas razonables.</p> <p>28. Ud. busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>29. Ud. concilia con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p> <p><b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b></p> <p>30. Ud. ayuda al paciente a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p>
		<p>Accesibilidad Condiciones Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos en el servicio de emergencia, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto Incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente.</p>	<p>Mantiene relación de confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclara dudas</li> <li>• Prioriza al paciente</li> <li>• Acercamiento</li> <li>• Identifica</li> </ul>	

			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Organización de la atención</li> <li>• Control personal</li> </ul>	<p>31. Ud. acepta que el paciente es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>32. Ud. anima al paciente para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.</p> <p>33. Ud. pone al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.</p> <p>34. Ud. es amistosa y agradable con el paciente, sus familiares y allegados.</p> <p>35. Ud. permite al paciente a expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>36. Ud. mantiene un acercamiento respetuoso con el paciente.</p> <p>37. Ud. identifica y trata al paciente como una persona individual.</p> <p>38. Ud. se identifica y se presenta ante el paciente.</p> <p><b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b></p> <p>39. El uniforme y carnet que Ud. porta la caracteriza como tal.</p> <p>40. Ud. se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</p> <p>41. Ud. es organizada en la realización de su trabajo</p> <p>42. Ud. realiza los procedimientos con seguridad.</p> <p>43. Ud. es calmada.</p> <p>44. Ud. le proporciona buen cuidado físico.</p> <p>45. Ud. se asegura que los familiares y allegados sepan cómo cuida al paciente.</p> <p>46. Ud. identifica cuando es necesario llamar al médico.</p>
Satisfacción laboral del usuario interno.	Es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo	Son elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye con facilitador de la misma.	Condiciones físicas y Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física del ambiente de trabajo</li> </ul>	<p>1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos materiales y necesarios para el buen desempeño.</li> </ul>	3. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.
	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	Beneficios Laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salario adecuado y justo</li> </ul>	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensación positiva en relación a la institución.</li> <li>Normas institucionales</li> </ul>	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
	Es el grado de complacencia frente a interrelación con los miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrelación óptima con los demás</li> </ul>	6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).
	Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajo permite desarrollo personal (autorrealización)</li> <li>Actitud y pro actividad para con el trabajo</li> <li>Comodidad con la labor realizada en el trabajo</li> </ul>	7. Me siento mal con lo que gano.
	Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprecio de las funciones que desempeñadas</li> </ul>	8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.
	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición de la jefatura es adecuada.</li> <li>La jefatura valoran el esfuerzo y la labor desempeñada</li> </ul>	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 les 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 en mi trabajo es que me están explotando.
				16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.
				17. Me disgusta mi horario.
				18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
				19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
				20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de 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 me resulta incómodo.



					<p>24. 35La solidaridad es una virtud característica en nu36estro grupo de trabajo.</p> <p>25. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>26. Mi trabajo me aburre.</p> <p>27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p> <p>28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</p> <p>29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a).</p> <p>30. Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>31. No me siento a gusto con mi jefe.</p> <p>32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.</p> <p>33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p> <p>34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</p> <p>35. Me siento complacido con la actividad que realizo.</p> <p>36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>
--	--	--	--	--	---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

Esta fue una investigación de tipo cuantitativa. El tipo de investigación fue el básico puro.

#### **3.2. Nivel de investigación.**

El nivel es correlacional.

#### **3.3. Métodos de investigación.**

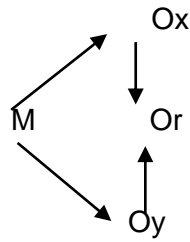
Se utilizó el método científico, deductivo, analítico y sintético.

#### **3.4. Diseño de investigación.**

En esta investigación se utilizó el diseño correlacional, estableciéndose la relación de las variables: Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno de los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.

Según Hernández Fernández y Baptista: <sup>(41)</sup> La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

La investigación se adapta al siguiente esquema:



**Dónde:**

M = Muestra.

Oy = Gestión de la calidad del cuidado.

Ox = Relación entre ambas variables.

Oz = Satisfacción laboral del usuario interno.

**3.5. Población y muestra.**

**Población.**

La población de estudio estuvo conformada por el personal profesional de enfermeras que laboran en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba. Que en total en este servicio laboran 34 usuarios internos.

**Muestra.**

La muestra fue calculada a través de la fórmula para poblaciones finitas que corresponde al esquema:

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} =$$

**Donde:**

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación 5%).

Aplicando la formula estadística pertinente se obtuvo que el tamaño de muestra será de 31 profesionales denominados usuarios internos.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnicas.**

##### **Registro.**

Mediante esta técnica se aplicó los dos instrumentos de medición a cada una de las personas que conforman la muestra. El puntaje total puede alcanzar entre 36 y 180.

##### **Instrumentos.**

#### **a. Cuestionario de evaluación CARE – Q (anexo N° 1)**

Este instrumento determinó el grado de satisfacción de los usuarios internos en relación a la calidad del cuidado brindado este instrumento contiene 6 dimensiones y 46 proposiciones con alternativas: nunca 0, a veces 1, casi siempre 2, siempre 3.

Y permitirá calificar este instrumento de Gestión de la calidad en Calidad alta: 103 – 138, Calidad media: 36 – 102, Calidad baja: 00 – 35 puntos.

#### **b. Escala de satisfacción laboral SL-SPC. (anexo N° 2)**

Para la satisfacción laboral el instrumento utilizado fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC que evalúa siete factores: I. Factores Condiciones Físicas y/o Materiales, II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, III. Políticas Administrativas, IV. Relaciones Sociales V. Desarrollo Personal, VI. Desempeño de Tareas, VII. Relación con la Autoridad, este instrumento consta de 36 preguntas.

Y permitirá clasificar la Satisfacción Laboral en; Satisfecho: 144 -180, Poco satisfecho: 73-143, Insatisfecho: 36 - 72.

### **3.7. Selección, validez y confiabilidad de los instrumentos.**

#### **Cuestionario de evaluación CARE – Q (anexo N° 1).**

Este cuestionario tiene una validez interna del 0.88 0.97, el cual ha sido aceptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. En

el año 2009 se llevó a cabo una validación del instrumento traducido al español y aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%. Los índices de confiabilidad de las dimensiones se encontraron entre 0,57 y 0,9064. Adicionalmente el instrumento ha sido empleado en varias investigaciones a nivel mundial y nacional.

### **Escala de satisfacción laboral SL-SPC. (anexo N° 2)**

La validez y confiabilidad del instrumento; Escala de satisfacción laboral SL-SPC. se especifica en el anexo N° 04.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Para realizar el procedimiento de procesamiento de los resultados de esta investigación se procedió a utilizar la estadística inferencial.

### **3.9. Tratamiento estadístico.**

- Construcción de las tablas estadísticas.
- Presentación de tablas estadísticas y pruebas de contraste de hipótesis.
- Se realizó el análisis bivariado de los resultados de investigación.
- Se procedió a formular las conclusiones, resultados y recomendaciones de la investigación.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

En esta investigación se tuvo en cuenta las consideraciones éticas y los principios básicos de Belmont (1979); entre ellos están:

El respeto a las personas: protegiendo la autonomía de todo el personal profesionales que laboran, tratándolos con cortesía, con respeto y teniendo en cuenta el consentimiento informado.

Beneficencia: hacer lo mejor para el personal profesional, minimizando los riesgos que puedan afectar directamente.

Justicia: equidad en la distribución y cargas; Tratándolos a todos con igual consideración y respeto; no discriminación.

Para la aceptación de su participación se hizo firmar el consentimiento informado; una vez obtenido el consentimiento informado se procederá a la aplicación del instrumento.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. Descripción del trabajo de campo.**

La investigación se llevó a cabo en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba Tarma, se aplicó los dos instrumentos sobre satisfacción del usuario interno y satisfacción laboral a los profesionales denominados usuarios internos.

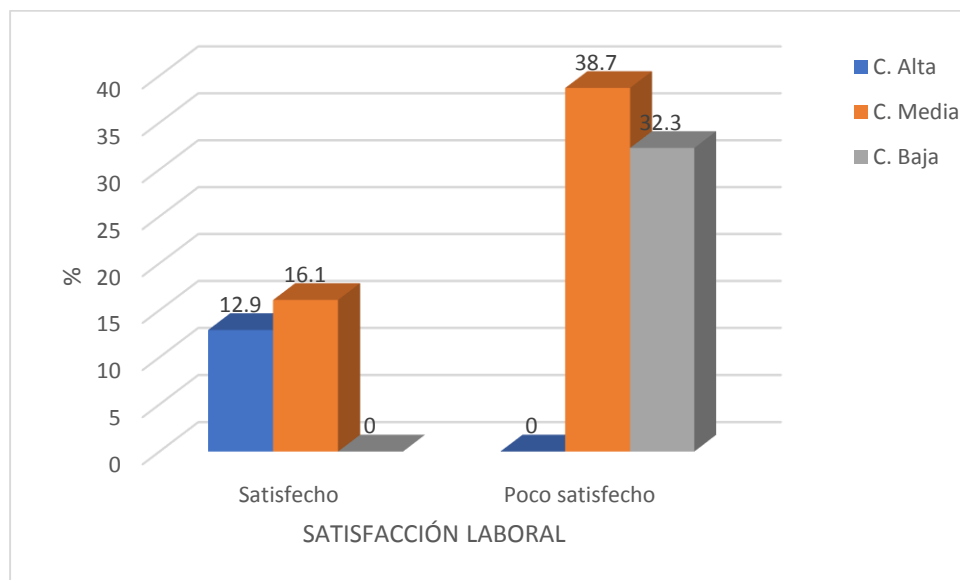
**4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.**

**TABLA N° 01**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO SEGÚN SATISFACCIÓN**  
**LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE**  
**SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020**

GESTION DE LA CALIDAD	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	4	12,9	0	0,0	4	12,9
Calidad media	5	16,1	12	38,7	17	54,8
Calidad alta	0	0,0	10	32,3	10	32,3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 01**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO SEGÚN SATISFACCIÓN**  
**LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE**  
**SALUD DE LA MICRONET DE ACOBAMBA TARMA 2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que la gestión de calidad es media según la opinión del usuario interno; 54,8% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos.

La gestión de calidad alcanza al 32,3% de usuarios y es catalogada como poco satisfecho en este mismo porcentaje 32,3%.

Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.



**TABLA N° 02**

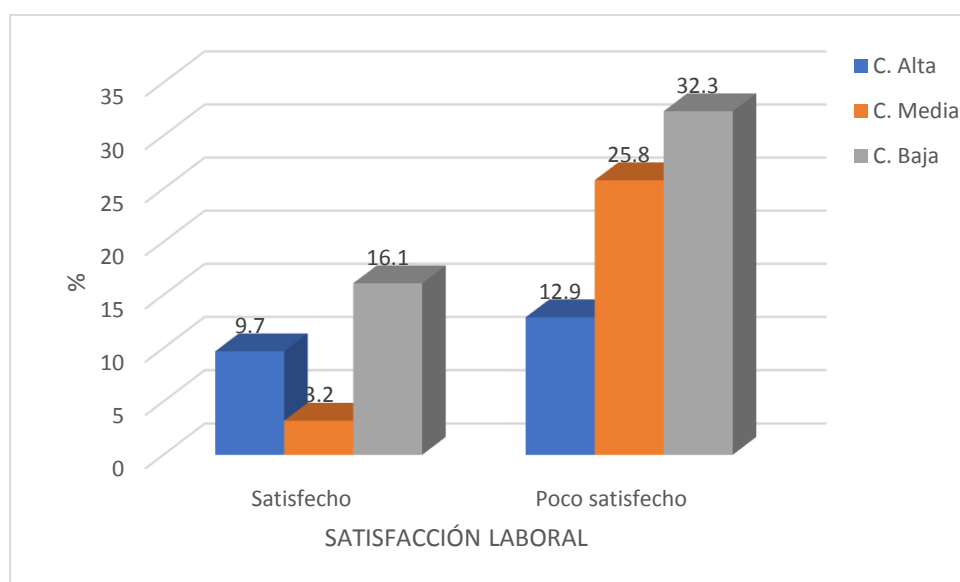
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD SEGÚN  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA  
TARMA 2020**

G. C. DIMENSIÓN ACCSIBILIDAD	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	3	9,7	4	12,9	7	22,6
Calidad media	1	3,2	8	25,8	9	29,0
Calidad alta	5	16,1	10	32,3	15	48,4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 02**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD SEGÚN  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA  
TARMA 2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión accesibilidad según satisfacción

laboral del usuario interno, en él se observa que la accesibilidad es alta según la opinión del usuario interno; 48,4% y hay poca satisfacción en el 32,3% de ellos.

La dimensión de accesibilidad alcanza al 29,0% de usuarios y es catalogada como poco satisfecho por el 25,8% de usuarios internos.

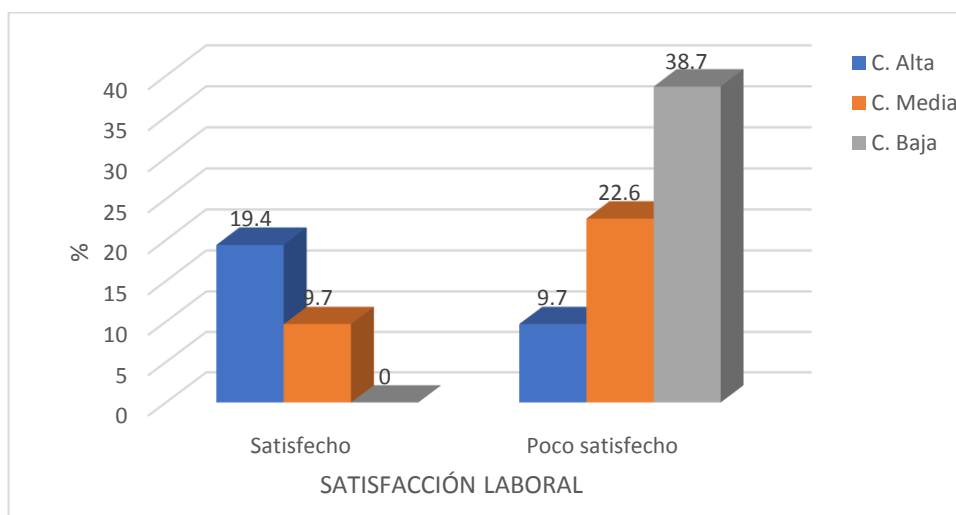
Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

**TABLA N° 03**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA**  
**SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA**  
**TARMA 2020**

G. C. DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	6	19,4	3	9,7	9	29,0
Calidad media	3	9,7	7	22,6	10	32,3
Calidad alta	0	0,0	12	38,7	12	38,7
Total	9	29,0	22	71,0	31	100,0

FUENTE: Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 03**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA**  
**SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA**  
**TARMA 2020**



### **Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión explica y facilita según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que en esta dimensión la calidad es alta según la opinión del usuario interno; 38,7% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos.

La dimensión explica y facilita alcanza al 32,9% de usuarios y es catalogada como poco satisfecho por el 22,6% de usuarios internos.

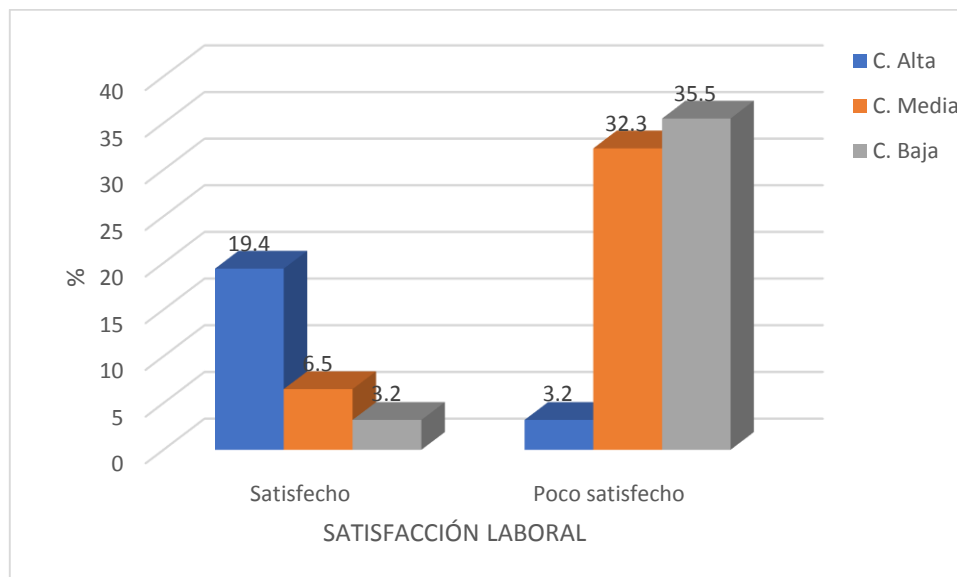
Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

**TABLA N° 04**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN CONFORTA SEGÚN**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA**  
**2020**

G. C. DIMENSIÓN CONFORTA	SATISFACCION LABORAL				Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%		
Calidad baja	6	19,4	1	3,2	7	22,6
Calidad media	2	6,5	10	32,3	12	38,7
Calidad alta	1	3,2	11	35,5	12	38,7
Total	9	29,0	22	71,0	31	100,0

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 04**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA SEGÚN**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA**  
**2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión confort según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que en esta dimensión la calidad es equitativa entre alta y media según la opinión del usuario interno; 38,7% pero hay poca satisfacción en el 35,5% de usuarios en esta dimensión.

La dimensión confort alcanza al 22,6% de usuarios y es catalogada como Satisfecho por el 19,4% de usuarios internos.

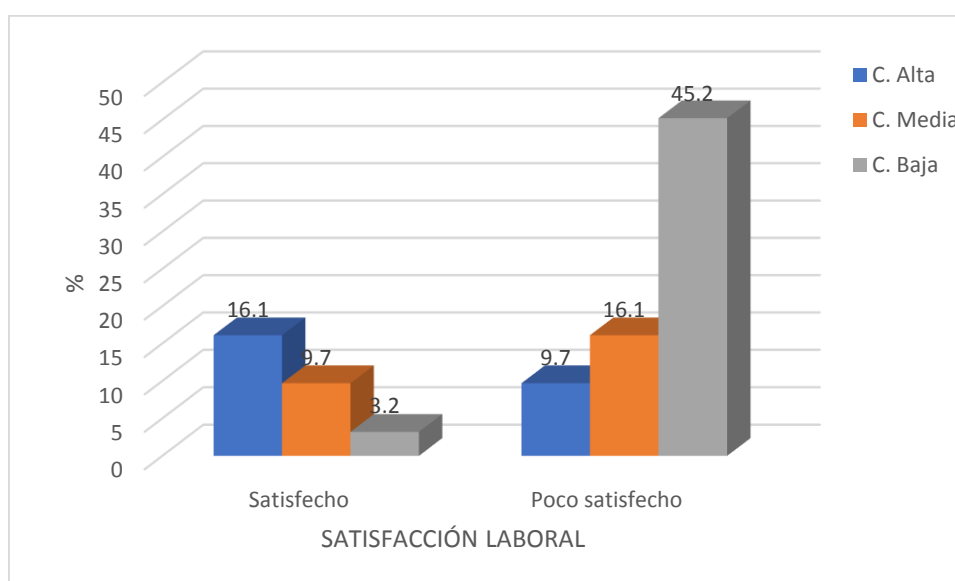
Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

**TABLA N° 05**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA SEGÚN**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA**  
**TARMA 2020**

G. C. DIMENSIÓN ANTICIPA	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	5	16,1	3	9,7	8	25,8
Calidad media	3	9,7	5	16,1	8	25,8
Calidad alta	1	3,2	14	45,2	15	48,4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 05**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA SEGÚN**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA**  
**TARMA 2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión Anticipa según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que en esta dimensión la calidad es

equitativa entre alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 45,2% de usuarios en esta dimensión.

La dimensión Anticipa alcanza el nivel medio con 25,8% de usuarios y es catalogada como poco satisfecho por el 16,1% de usuarios internos.

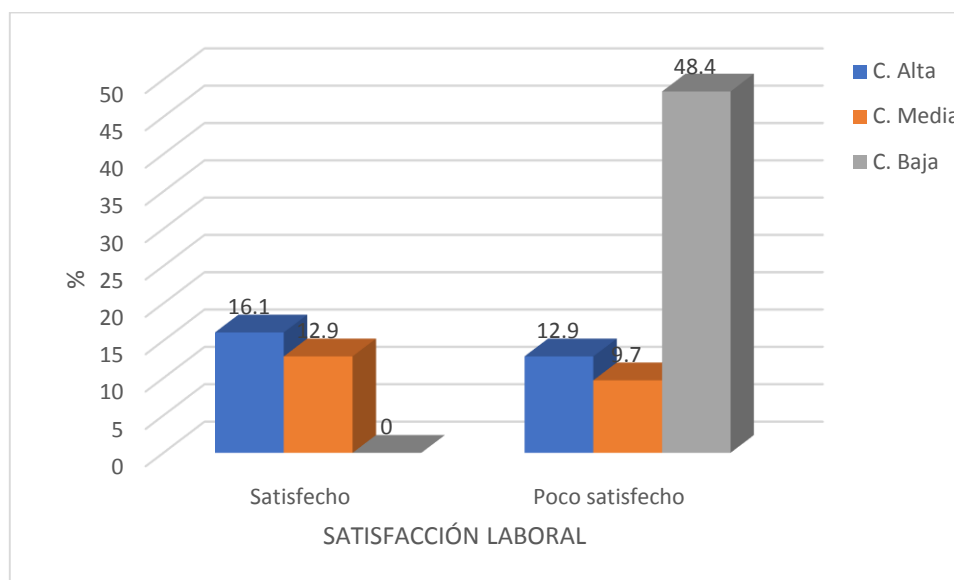
Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

**TABLA N° 06**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA**  
**SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA**  
**2020**

G. C. DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	5	16,1	4	12,9	9	29,0
Calidad media	4	12,9	3	9,7	7	22,6
Calidad alta	0	0,0	15	48,4	15	48,4
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 06**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN RELACIÓN DE CONFIANZA**  
**SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORRED DE ACOBAMBA TARMA**  
**2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión; Relación de confianza según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que en esta dimensión la calidad es alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 48,4% de usuarios en esta dimensión.

La dimensión Relación de confianza alcanza el nivel bajo con 29% de usuarios y es catalogada como satisfecho por el 16,1% de usuarios internos.

Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

**TABLA N° 07**

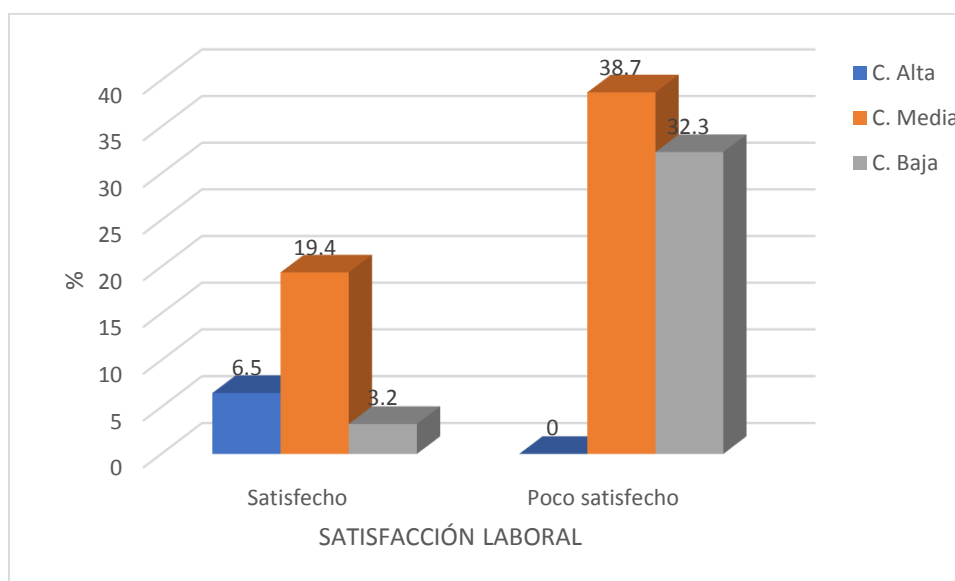
**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN MONITOREA SEGÚN  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA  
TARMA 2020**

G. C. DIMENSIÓN MONITOREA	SATISFACCION LABORAL					
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad baja	2	6,5	0	0,0	2	6,5
Calidad media	6	19,4	12	38,7	18	58,1
Calidad alta	1	3,2	10	32,3	11	35,5
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29,0</b>	<b>22</b>	<b>71,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**FUENTE:** Cuestionario de evaluación CARE – Q. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

**GRÁFICO N° 07**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIMENSIÓN MONITOREA SEGÚN  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA  
TARMA 2020**



**Análisis e interpretación.**

En los resultados que se muestran a continuación se relacionan las variables; gestión de la calidad en la dimensión; Monitorea según satisfacción laboral del usuario interno, en él se observa que en esta dimensión la calidad es



media a opinión del usuario interno; 58,1% pero hay poca satisfacción en el 38,7% de usuarios en esta dimensión.

La dimensión Relación de confianza alcanza el nivel es alta con 35,5% de usuarios y es catalogada como poco satisfecho por el 32,3% de usuarios internos.

Aplicando la prueba de correlación se obtuvo que existe correlación entre ambas variables en el 95%.

#### 4.3. Prueba de hipótesis

**TABLA N° 01**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SATISFACCION LABORAL</b>
Rho de Spearman	GESTION DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

#### **DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 02**

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	Accesibilidad
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,000
		Sig. (bilateral)	.	1,000
		N	31	31
	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,000	1,000
		Sig. (bilateral)	1,000	.
		N	31	31

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 03**

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	explicita y facilita
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	explicita y facilita	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 04**

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	conforta
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
	conforta	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 05**

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	SE ANTICIPADA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	31	31
	SE ANTICIPADA	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	31	31
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 06**

<b>Correlaciones</b>				
			SATISFACCIÓN LABORAL	MAN.REL.DE CONFIANZA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
	MAN.REL.DE CONFIANZA	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas

variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**TABLA N° 07**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>MONITOREA</b>
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,419*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	31	31
	MONITOREA	Coeficiente de correlación	,419*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	31	31
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Valor  $p < 0,05$  entonces se determina que existe relación significativa entre ambas variables en sentido directo.

**DECISIÓN ESTADÍSTICA:**

Ha = se acepta

Ho = se rechaza

**4.4. Discusión de resultados.**

En la investigación efectuada en la microred de la Acobamba se encontró que la gestión de calidad es media según la opinión del usuario interno; 54,8% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos.

Según Yupanqui, R. (2017). En su investigación: Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del hospital María

Auxiliadora. Los resultados obtenidos demuestran que la gestión de la calidad se relaciona directa ( $Rho=0,789$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. <sup>(13)</sup>

Este resultado se relaciona con lo encontrado en los usuarios de la microred de Acobamba.

Al respecto se menciona que el sistema de gestión de calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la institución y depende de todos. Según Udaondo Durán, Miguel (1992, p. 33-34) <sup>(22)</sup> define que: El nuevo concepto de calidad que sustenta este movimiento se estructura sobre dos aspectos igualmente importantes: El primero está relacionado con el factor humano y afecta al comportamiento y actitud de los trabajadores, este aspecto influye extraordinariamente en la consecución de objetivos de calidad, gracias a sus aportaciones en cuanto a creación de espíritu de equipo, estabilidad, satisfacción y motivación, características necesarias para conseguir la calidad y el éxito de una empresa. El segundo aspecto, aparentemente menos atractivo por lo que de él creemos ya saber, es el relativo a los sistemas de calidad; es decir a la parte más formal y técnica de la calidad; y se refiere tanto al propio concepto de ésta como a su implantación.

Así mismo dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007:143). Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”

Otra conclusión fue: que en la dimensión accesibilidad se observa que la accesibilidad es alta según la opinión del usuario interno; 48,4% y hay poca satisfacción en el 32,3% de ellos. En alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna,

como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo es decir el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, para cubrir aquellas expectativas que se presente con el fin de mejorar su salud.

Según Orihuela A. (2016) reporta que la satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado, presentan una satisfacción laboral media del 90.7% de los usuarios internos; en relación al trabajo actual declaran tener una satisfacción alta representando el 93,0%; con respecto al trabajo en general el 60,5% presentan una satisfacción alta; respecto a la satisfacción con el jefe inmediato el 48,8% de los usuarios internos evidencian tener una satisfacción media, en relación a la oportunidad de progreso profesional el 39,5% de los usuarios internos refieren tener una baja satisfacción; en lo que respecta satisfacción con las remuneraciones e, incentivos el 34,9% de los usuarios internos se hallan en una satisfacción media; para la interrelación con los compañeros de trabajo el 37,2% refieren tener una satisfacción entre medio y bajo, y para el ambiente del trabajo el 83,7% de los entrevistados están con una satisfacción alta. <sup>(16)</sup>

Otra conclusión fue; En la dimensión explica y facilita se observa que en esta dimensión la calidad es alta según la opinión del usuario interno; 38,7% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos. Esto se refiere a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

En la dimensión conforta se obtuvo que en esta dimensión la calidad es equitativa entre alta y media según la opinión del usuario interno; 38,7% pero hay poca satisfacción en el 35,5% de usuarios en esta dimensión. Se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente y

la familia que están siendo atendido en el Servicio de Emergencia se sientan cómodos, tratándoles de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente.

En la dimensión Anticipa se observa que en esta dimensión la calidad es equitativa entre alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 45,2% de usuarios en esta dimensión. La enfermera evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras.

En la dimensión; Relación de confianza se observa que en esta dimensión la calidad es alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 48,4% de usuarios en esta dimensión. Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio.

En la dimensión; Monitorea se observa que en esta dimensión la calidad es media a opinión del usuario interno; 58,1% pero hay poca satisfacción en el 38,7% de usuarios en esta dimensión. Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos en el servicio de emergencia, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto Incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente.



Al respecto es necesario acompañar estos conceptos para entender mejor a que se refiere la satisfacción; La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

## CONCLUSIONES

1. La gestión de calidad es media según la opinión del usuario interno; 54,8% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos.
2. En la dimensión accesibilidad se observa que la accesibilidad es alta según la opinión del usuario interno; 48,4% y hay poca satisfacción en el 32,3% de ellos.
3. En la dimensión explica y facilita se observa que en esta dimensión la calidad es alta según la opinión del usuario interno; 38,7% y hay poca satisfacción en el 38,7% de ellos.
4. En la dimensión confort se obtuvo que en esta dimensión la calidad es equitativa entre alta y media según la opinión del usuario interno; 38,7% pero hay poca satisfacción en el 35,5% de usuarios en esta dimensión.
5. En la dimensión Anticipa se observa que en esta dimensión la calidad es equitativa entre alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 45,2% de usuarios en esta dimensión.
6. En la dimensión; Relación de confianza se observa que en esta dimensión la calidad es alta a opinión del usuario interno; 48,4% pero hay poca satisfacción en el 48,4% de usuarios en esta dimensión.
7. En la dimensión; Monitorea se observa que en esta dimensión la calidad es media a opinión del usuario interno; 58,1% pero hay poca satisfacción en el 38,7% de usuarios en esta dimensión.

## **RECOMENDACIONES**

1. Implementar programas de capacitación continuas referente a gestión de calidad a los profesionales de la microred Acobamba para que puedan ofrecer una atención de calidad a los pacientes.
2. Se sugiere que los jefes de los establecimientos impulsen e incentiven a los profesionales a través de reconocimientos.
3. Implementar un espacio recreativo para que los profesionales puedan realizar dinámicas de relajación y mejorar las relaciones interpersonales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Parra M. Problemas más frecuentes de los pacientes hospitalizados en las UCIs. En: Sociedad Colombiana de Cardiología, editor. Enfermería Cardiovascular. Bogotá. Ed Distribuna; 2008.p. 253.
2. Ramírez C. Ensayo de Presentación en Convocatoria en la Universidad Surcolombiana "Papel de la Enfermera del siglo XXI en la Unidad de Cuidados intensivos". Neiva: Universidad Surcolombiana; 2005.
3. Neil MR, Tomey A. Watson J. Filosofía y ciencia del cuidado. Modelos y teorías de enfermería. 7ª Ed. España: Editorial Elsevier; 2007. p.98.
4. Peiró JM, Prieto F. Tratado de Psicología del Trabajo. Madrid: Síntesis; 1996.
5. Bravo MJ, Peiró JM, Rodríguez I. Satisfacción Laboral. En: Peiró JM, Prieto F, editores. Tratado de Psicología del Trabajo. La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Síntesis; 2002. p.343-94.
6. Sáez MC. Satisfacción Laboral. En: García M, editor. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Murcia: Diego Marín; 1999. p.131-46.
7. Harpaz I. Job Satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis. Nueva York: Libra Publishers; 1983.
8. European Foundation for Quality Management. Modelo Europeo de Excelencia. Madrid: Club Gestión de la Calidad; 1999.
9. García J, Ranchal J, Biedma L, Serrano del Rosal, R. Preferencias en expectativas de los médicos residentes en Andalucía. Córdoba: Instituto de Estudios Sociales Avanzados; 2008.
10. Peiró JM, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García J. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática. 2004; 25(4): 5-16.
11. Robles M, Dierssen T, Martínez E, Herrera P, Díaz AR, Llorca J. Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir de modelo

- EFQM. Gac Sanit. 2005; 19(2): 127-34.
12. Miluska P. Calderón G. (2017). La presente investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA, CALLAO"- PERÚ  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n\\_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
  13. Alanoca Yupanqui, R. (2017) La Presente Investigación "Gestión de la Calidad Satisfacción Laboral del Personal en los Servicios de Salud del Hospital María Auxiliadora"  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca\\_YR.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca_YR.pdf?sequence=1)
  14. Olga Gissella Sifuentes L. (2016) La Presente Investigación, "Satisfacción del Usuario y Calidad Del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo" PERÚ  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%3%93N.pdf?sequence=1>
  15. Claudia S. Castro Ramirez, ed alt "Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  16. Orihuela Lipa A. Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016 [monograph on the Internet]. [place unknown]: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2016. [cited June 22, 2018]. Available from: Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA).
  17. Huayre R. 2017. Satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía general del hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-EsSalud 2016.

18. Cochachi S. 2014. Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del hospital nacional ramiro Prialé Prialé - EsSalud Huancayo 2014.
19. Zambrano Barrios, Adalberto (2006). Planeación Estratégica, presupuesto y Control de la Gestión Pública. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
20. Udaondo Duran, Miguel. (1992). Gestión de Calidad. Díaz de Santos. Madrid, España.
21. Nava Carbellido, Víctor Manuel. 2005. ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. Limusa. México.
22. Varo, Jaime. (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria. Díaz de Santos. Madrid, España.
23. Rosental, M.; P., Iudín (1973): Diccionario filosófico. Editora Política. Habana, Cuba.
24. Torres M, Arina P, Escobar E, López A, Palos ML. Enfermería en los servicios de Medicina Preventiva: funciones, actividades, responsabilidades. In: Anales del Sistema Sanitario de Navarra [Internet]. 2000 [cited 2017 Aug 18]. p. 31–36. Available from: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/6424>
25. Luz Nelly Rivera Alvares, Álvaro Triana. Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería en la clínica Country. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/35538/1/35901-145249-1-PB.pdf>.
26. Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
27. Gorden, J. (2000). Comportamiento organizacional. México: 5ª Edición. Prentice Hall.

28. Muchinsky, P. (2000). Psicología aplicada al trabajo. España: Ediciones Parainfo.
29. Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Chiclayo.
30. Arellano, D. (2005). Pensamiento Estratégico al cambio organizacional. México.
31. Palma, S. (2000). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/186070052/Manual-escala-de-satisfaccion-laboral#>
32. Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Reino Unido.
33. Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw- Hill.
34. Academia, D. d. (4 de octubre de 2015). Google. Obtenido de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cliente](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cliente)
35. Cobra, M. (2000). Marketing de Servicios. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
36. Palma. (01 de marzo de 2000). Obtenido de [http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion\\_laboral.php](http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php)
37. Watson Jean. Ponencia del Primer congreso internacional de Enfermería. Facultad de Enfermería y Nutriología. Universidad Autónoma de Chihuahua. [Internet]. Disponible en: [http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza\\_Jean\\_Watson](http://fen.uach.mx/index.php?page/Semblanza_Jean_Watson) (Consultado el 24 de agosto de 2007)
38. Alvis T, Moreno M y Muñoz S. Experiencia de recibir un cuidado de enfermería humanizado en un servicio de hospitalización. En: El arte y la ciencia del cuidado. Bogotá: Unibiblos, 2002. p. 207-216.
39. Hernández, Fernández, Batista. Metodología de La Investigación - 4ta Edición). Disponible en <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>.

## ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

### Anexo N° 01

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE – Q  
(CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)  
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PACIENTE**

N° DE FICHA.....

#### PRESENTACIÓN:

Estimada Srta. Tenga Ud. Buen día, somos estudiantes de la UNDAC, por lo que le solicitamos a Ud. Tenga a bien de responder el siguiente cuestionario con una serie de opiniones vinculadas al trabajo y nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa(X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Nunca : (0)

A veces : (1)

Casi siempre : (2)

Siempre : (3)

PROPOSICIONES	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
1. Ud. se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor y realizarle procedimientos				
2. Ud. le administra medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo al paciente.				
3. Ud. visita con frecuencia para verificar el estado de salud del paciente.				
4. Ud. responde rápidamente al llamado del paciente o familiar.				
5. Ud. le indica al paciente para que la llame si se siente mal.				
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
6. Ud. le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. Ud. le da información clara y precisa sobre la situación actual de su enfermedad.				
8. Ud. le enseña cómo cuidarse así mismo.				



9. Ud. le sugiere preguntas para que pueda formularle a su médico cuando lo necesite.				
10. Ud. es honesto con el paciente en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>				
11. Ud. se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente.				
12. Ud. Motiva al paciente a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. Ud. es amable con el paciente a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. Ud. es alegre.				
15. Ud. se sienta con el paciente para entablar una conversación.				
16. Ud. establece contacto físico cuando necesita consuelo.				
17. Ud. lo escucha con atención.				
18. Ud. habla con el paciente amablemente.				
19. Ud. involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>				
20. Ud. le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. Ud. busca la oportunidad más adecuada para hablar con el paciente y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad Ud. acuerda con el paciente un nuevo plan de intervención.				
23. Ud. está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. Ud. comprende que esta experiencia es difícil para el paciente y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando Ud. está realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en el paciente.				
26. Ud. Se interesa en el paciente aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27. Ud. ayuda al paciente a establecer metas razonables.				
28. Ud. busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. Ud. concilia con el paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
<b>MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>				
30. Ud. ayuda al paciente a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. Ud. acepta que el paciente es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				

32. Ud. anima al paciente para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. Ud. pone al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.				
34. Ud. es amistosa y agradable con el paciente, sus familiares y allegados.				
35. Ud. permite al paciente a expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. Ud. mantiene un acercamiento respetuoso con el paciente.				
37. Ud. identifica y trata al paciente como una persona individual.				
38. Ud. se identifica y se presenta ante el paciente.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
39. El uniforme y carnet que Ud. porta la caracteriza como tal.				
40. Ud. se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. Ud. es organizada en la realización de su trabajo				
42. Ud. realiza los procedimientos con seguridad.				
43. Ud. es calmada.				
44. Ud. le proporciona buen cuidado físico.				
45. Ud. se asegura que los familiares y allegados sepan cómo cuida al paciente.				
46. Ud. identifica cuando es necesario llamar al médico.				

## **VALORACIÓN:**

### **Gestión de la calidad:**

Calidad alta: 103 – 138

Calidad media: 36 – 102

Calidad baja: 00 – 35 puntos.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Anexo N° 02**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC**

**N° DE FICHA.....**

**PRESENTACIÓN:**

Estimada Srta. Tenga Ud. Buen día, somos estudiantes de la UNDAC, por lo que le solicitamos a Ud. Tenga a bien de responder el siguiente cuestionario con una serie de opiniones vinculadas al trabajo y nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa(X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA : Totalmente de acuerdo. (5)

A : De acuerdo. (4)

I : Indeciso. (3)

D : En desacuerdo. (2)

TD : Totalmente en desacuerdo. (1)

<b>PROPOSICIONES</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. La distribución física del ambiente de trabajo 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 de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que gano.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
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 les 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 en mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de 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 me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento muy 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 cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi jefe.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las 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 la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### VALORACIÓN:

Satisfacción Laboral:

Satisfecho: 144 -180

Poco satisfecho: 73 -143

Insatisfecho: 36 - 72

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Anexo N° 03**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_ . A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020”**

Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento, con una duración de 20 minutos será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

Huancayo, ..... De ..... 2018

\_\_\_\_\_  
Firma de la participante

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Anexo N° 04**

**FICHA TÉCNICA**

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC**

**I. FICHA TÉCNICA.**

- a. Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral
- b. Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c. Particularidad : Instrumento de exploración Psicológico.
- d. Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- e. Estructuración : La prueba tiene 7 factores:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Factor III: Políticas Administrativas

Factor IV: Relaciones Sociales

Factor V: Desarrollo Personal

Factor VI: Desempeño de Tareas

Factor VII: Relación con la Autoridad

**II. CARACTERÍSTICAS DEL INVENTARIO**

- a. Escala tipo Lickert.
- b. Consta de 36 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f. Edad: 18 en adelante.
- g. Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.

**II. CALIFICACIÓN:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA Totalmente de acuerdo. 5 Puntos

A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales 1, 13, 21, 28, 32

FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativos 2, 7, 14, 22

FACTOR III: Políticas administrativas 8, 15, 17, 23, 33

FACTOR IV: Relaciones sociales 3, 9, 16, 24

FACTOR V: Desarrollo personal 4, 10, 18, 25, 29, 34

FACTOR VI: Desempeño de tareas 5, 11, 19, 26, 30, 35

FACTOR VII: Relación con la autoridad 6, 12, 20, 27, 31, 36

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**Anexo N° 05**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED DE ACOBAMBA TARMA 2020**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general.</b>  ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba 2020?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita con la satisfacción laboral del usuario interno en los</li> </ul>	<p><b>Objetivo general.</b>  Determinar la relación entre la Gestión de la calidad del cuidado con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general.</b>  La gestión de la calidad del cuidado se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión accesibilidad se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• La Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión explica y facilita se relaciona positivamente con la satisfacción laboral</li> </ul>	<p><b>Variable 1.</b>  Gestión de la calidad del cuidado</p> <p><b>Variable 2.</b>  Satisfacción laboral del usuario interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Relación de confianza</li> <li>• Monitorea</li> </ul> <p>y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas</li> <li>• Beneficios Laborales remunerativos</li> <li>• Políticas Administrativas</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Desempeño de</li> </ul> <p>y/o</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación.</b>  Cuantitativo.</p> <p><b>Métodos de investigación.</b>  Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b>  Causal correlacional</p> <p><b>Población y muestra. Población.</b>  Personal de salud; Médico, enfermera.</p> <p><b>Muestra.</b>  La muestra estará conformada por todo el personal médico, enfermera en su totalidad.</p>



<p>establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión confort con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la Gestión de la calidad del cuidado en la *dimensión monitorea con la satisfacción laboral del usuario interno en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión confort con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• Relacionar la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> </ul>	<p>del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión confort se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• La Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión se anticipa se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• La Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión relación de confianza se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.</li> <li>• La relación de la Gestión de la calidad del cuidado en la dimensión monitorea</li> </ul>		<p>tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con la autoridad</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>instrumentos de recolección de datos.</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista.</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de evaluación CARE – Q (anexo N° 1)</li> <li>• Escala de satisfacción laboral SL-SPC. (anexo N° 2)</li> </ul>
--	--	---	--	---	---

los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba?		se relaciona positivamente con la satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Microred de Acobamba.			
---	--	---	--	--	--