



**REPUBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO PREVIO A LA  
OBTENCION DEL TITULO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA**

**TEMA:**

Relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro

**AUTOR:**

Lcda. Damaris Alejandra Mina Acosta

**DIRECTOR:**

Msc. Gabriel Suarez Lima

*Milagro, Octubre 2022*

## Derechos de Autor

Sr. Dr.

**Fabrizio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Damaris Alejandra Mina Acosta** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Salud Pública**, como aporte a la Línea de Investigación de **Seguridad Ocupacional** conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 25 días del mes de octubre del 2022.



Escaneado e digitalizado por:  
**DAMARIS ALEJANDRA  
MINA ACOSTA**

**Mina Acosta Damaris Alejandra**

**CI: 0928895408**

## Aprobación Del Director Del Trabajo De Titulación

Yo, **Gabriel José Suarez Lima** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Damaris Alejandra Mina Acosta**, cuyo tema “**RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO**” que aporta a la Línea de Investigación **Seguridad Ocupacional**, previo a la obtención del Grado **Magíster en Salud Publica**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, a los 25 días del mes de octubre del 2022.



Firmado electrónicamente por:

**GABRIEL  
JOSE  
SUAREZ**

**Gabriel José Suarez Lima, Msc.**

**CI: 1756548861**

## Aprobación del tribunal calificador

### VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**, presentado por **LIC. MINA ACOSTA DAMARIS ALEJANDRA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO..", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	58.67
DEFENSA ORAL	38.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>96.67</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Excelente</b>



Firmado electrónicamente por:  
KATHIUSCA PAOLA  
ECHEVERRIA CAICEDO

---

Msc. ECHEVERRIA CAICEDO KATHIUSCA PAOLA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
EMILY GABRIELA  
BURGOS GARCIA

---

Mgs. BURGOS GARCIA EMILY GABRIELA  
**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
MERCEDES ANNABELLE  
CABADIANA CEVALLOS

---

Mgs CABADIANA CEVALLOS MERCEDES ANNABELLE  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo en primer lugar a Dios mi padre celestial, por regalarme la vida y la salud y por permitirme llegar hasta este punto para lograr uno de mis sueños, además de su grande misericordia y amor. En segundo lugar, a mis queridos padres Alejandro Mina, Luz Acosta por sus grandes esfuerzos y haberme apoyado en todo momento, por su constante motivación, sus enseñanzas, consejos, valores, ejemplos y amor.*

*A mi hermana Marilyn por su amor, apoyo, consejos, por demostrarme que con fe y constancia todo sale bien. A mis amigos por estar conmigo en las buenas y las malas y a todos aquellos que me participaron para hoy sea posible la culminación de esta tesis.*

***¡Gracias!***

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, creador y amparo de todo el universo, dueño de mi vida, quien ha encaminado mis pasos por las sendas del bien para alcanzar mis metas y quien cada día me da fortaleza en los momentos de dificultad.

A mis padres y hermana por ayudarme a ser contante y luchar hasta alcanzar mis metas, gracias por todo su apoyo incondicional y creer en mí aun en los momentos que quería abandonar todo.

A la Universidad Estatal de Milagro, por abrirme nuevamente sus puertas y darme la oportunidad de obtener un título de cuarto nivel, también agradezco a todos mis compañeros por el apoyo brindado.

*Damaris Alejandra Mina Acosta*

## RESUMEN

La satisfacción laboral, se entiende cómo los sentimientos que una persona tiene hacia su trabajo, también se define como la actitud frente a los estímulos tanto internos como externos que puede recibir una persona, lo cual le hace sentirse realizado y satisfecho en su puesto o lugar de empleo. **Objetivos:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho. **Metodología:** El presente trabajo investigativo, estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo de tal manera que permitió describir y analizar los resultados de la encuesta aplicada, con un tiempo de corte transversal, se utilizaron dos instrumentos, la población estuvo compuesta por 44 enfermeros y enfermeras y por 110 pacientes. **Resultados:** el personal de enfermería encuestado menciona que el 59,1% está de acuerdo en que su estado de ánimo se altera en su lugar de trabajo, el 65,9% manifiesta estar de acuerdo en que están interesados en las actividades que realizan, se puede notar que se sienten satisfechos y que pocos los aspectos que funcionan como factores desmotivantes, y que provocan insatisfacción. Por otro lado, en la encuesta realizada a los pacientes en relación a la calidad de atención que le brindó el personal de enfermería, los pacientes al preguntarles sobre el modo que ellos realizan su labor, el 40,9% se encuentra bastante satisfecho. **Conclusiones:** el personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra, se encuentra satisfecho con algunas de las funciones que realiza, sin embargo, denotan insatisfacción en cuanto a las relaciones que mantienen con sus pares, y consideran que en ocasiones no se les otorga el reconocimiento adecuado por el servicio que brindan o la labor que desempeñan, esto permite concluir que no se encuentran satisfechos totalmente.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, Enfermería, Labor, Calidad.

## ABSTRACT

Job satisfaction, is understood as the feelings that a person has towards their work, it is also defined as the attitude towards both internal and external stimuli that a person can receive, which makes him feel fulfilled and satisfied in his position or place. of employment. **Objectives:** To determine the relationship between job satisfaction and the quality of care provided by nursing staff to patients at the Dr. León Becerra Camacho Hospital. **Methodology:** The present investigative work was framed in a quantitative approach in such a way that it allowed to describe and analyze the results of the applied survey, with a cross-sectional time, two instruments were used, the population was composed of 44 nurses and for 110 patients. **Results:** the nursing staff surveyed mention that 59.1% agree that their mood is altered in their workplace, 65.9% agree that they are interested in the activities they perform, it can be seen that they feel satisfied and that few aspects work as demotivating factors, and that cause dissatisfaction. On the other hand, in the survey carried out on patients regarding the quality of care provided by the nursing staff, when patients were asked about the way they perform their work, 40.9% were quite satisfied. **Conclusions:** the nursing staff of the Dr. León Becerra Hospital are satisfied with some of the functions they perform, however, they show dissatisfaction regarding the relationships they maintain with their peers, and consider that sometimes they are not given the adequate recognition for the service they provide or the work they perform, this allows us to conclude that they are not completely satisfied.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, Nursing, Labor, Quality.

# INDICE

Derechos de Autor.....	iii
Aprobación Del Director Del Trabajo De Titulación.....	iv
Aprobación del tribunal calificador .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS .....	vii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
INTRODUCCION.....	1
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>4</b>
EL PROBLEMA .....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1 Problematización.....	4
1.1.2. Delimitación del problema.....	5
1.1.3. Formulación del problema .....	5
1.1.4. Sistematización del problema.....	5
1.1.5. Determinación del tema .....	6
Dicho lo anterior se determina el tema de esta investigación.....	6
1.2. OBJETIVOS.....	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivo Específicos .....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 Marco teórico .....	9
2.1.1 Antecedentes históricos.....	9
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	12
2.1.3 Antecedentes históricos.....	15
2.1.4 Marco legal.....	20
2.1.5 Marco conceptual.....	21
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>27</b>
MARCO METODOLÓGICO .....	27
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	27

3.2.1 Características de la población .....	27
3.2.2 Delimitación de la población .....	27
3.2.3 Tipo de muestra .....	28
3.2.4 Tamaño de la muestra .....	28
3.2.5 Proceso de selección.....	28
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	29
3.3.1 Métodos teóricos.....	29
3.3.2 Métodos empíricos.....	29
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	29
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	31
3.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	32
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>33</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	33
4.1 Análisis de la situación actual .....	33
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVAS.....	81
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES .....	83
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>84</b>
PROPUESTA.....	84
5.1. TEMA.....	84
5.2. Fundamentación .....	84
5.4. OBJETIVOS.....	85
5.4.1. Objetivo General .....	85
5.4.2. Objetivos Específicos.....	85
5.5. Ubicación.....	85
5.6. Factibilidad .....	86
5.7. Descripción de la propuesta .....	86
5.7.1. Actividades.....	86
5.7.2. Recursos .....	86
5.7.3. Impacto.....	87
5.7.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	88
5.7.5. Lineamientos para evaluar la propuesta .....	88
Bibliografía.....	89
ANEXOS.....	93

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de las variables .....	23
<b>Tabla 2:</b> <i>Estadísticos descriptivos para edad</i> .....	33
<b>Tabla 3:</b> <i>Estadísticos para sexo</i> .....	34
<b>Tabla 4:</b> <i>Pregunta 1</i> .....	35
<b>Tabla 5:</b> <i>Pregunta 2</i> .....	36
<b>Tabla 6:</b> <i>Pregunta 3</i> .....	38
<b>Tabla 7:</b> <i>Pregunta 4</i> .....	39
<b>Tabla 8:</b> <i>Pregunta 5</i> .....	40
<b>Tabla 9:</b> <i>Pregunta 6</i> .....	41
<b>Tabla 10:</b> <i>Pregunta 7</i> .....	43
<b>Tabla 11:</b> <i>Pregunta 8</i> .....	44
<b>Tabla 12:</b> <i>Pregunta 9</i> .....	46
<b>Tabla 13:</b> <i>Pregunta 10</i> .....	47
<b>Tabla 14:</b> <i>Pregunta 11</i> .....	49
<b>Tabla 15:</b> <i>Pregunta 12</i> .....	50
<b>Tabla 16:</b> <i>Pregunta 13</i> .....	51
<b>Tabla 17:</b> <i>Pregunta 14</i> .....	52
<b>Tabla 18:</b> <i>Pregunta 15</i> .....	53
<b>Tabla 19:</b> <i>Pregunta 16</i> .....	54
<b>Tabla 20:</b> <i>Pregunta 17</i> .....	55
<b>Tabla 21:</b> <i>Pregunta 18</i> .....	56
<b>Tabla 22:</b> <i>Pregunta 19</i> .....	57
<b>Tabla 23:</b> <i>Pregunta 20</i> .....	58
<b>Tabla 24:</b> <i>Pregunta 21</i> .....	60
<b>Tabla 25:</b> <i>Pregunta 22</i> .....	61
<b>Tabla 26:</b> <i>Sexo</i> .....	62
<b>Tabla 27:</b> <i>Datos estadísticos</i> .....	63
<b>Tabla 28:</b> <i>Pregunta 1</i> .....	64
<b>Tabla 29:</b> <i>Pregunta 2</i> .....	65

<b>Tabla 30: Pregunta 3</b> .....	66
<b>Tabla 31: Pregunta 4</b> .....	67
<b>Tabla 32: Pregunta 5</b> .....	68
<b>Tabla 33: Pregunta 6</b> .....	69
<b>Tabla 34: Pregunta 7</b> .....	69
<b>Tabla 35: Pregunta 8</b> .....	71
<b>Tabla 36: Pregunta 9</b> .....	72
<b>Tabla 37: Pregunta 10</b> .....	73
<b>Tabla 38: Pregunta 11</b> .....	74
<b>Tabla 39: Pregunta 12</b> .....	75
<b>Tabla 40: Pregunta 13</b> .....	76
<b>Tabla 41: Pregunta 14</b> .....	77
<b>Tabla 42: Pregunta 15</b> .....	78
<b>Tabla 43: Pregunta 16</b> .....	79
<b>Tabla 44: Correlación de Pearson</b> .....	80

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	34
Ilustración 2.....	35
Ilustración 3.....	36
Ilustración 4.....	38
Ilustración 5.....	39
Ilustración 6.....	40
Ilustración 7.....	42
Ilustración 8.....	43
Ilustración 9.....	45
Ilustración 10.....	46
Ilustración 11.....	48
Ilustración 12.....	49
Ilustración 13.....	50
Ilustración 14.....	51
Ilustración 15.....	52
Ilustración 16.....	53
Ilustración 17.....	54
Ilustración 18.....	55
Ilustración 19.....	56
Ilustración 20.....	57
Ilustración 21.....	59
Ilustración 22.....	60
Ilustración 23.....	61
Ilustración 24.....	62
Ilustración 25.....	64
Ilustración 26.....	65
Ilustración 27.....	66
Ilustración 28.....	67
Ilustración 29.....	68
Ilustración 30.....	69

<b>Ilustración 31</b> .....	70
<b>Ilustración 32</b> .....	71
<b>Ilustración 33</b> .....	72
<b>Ilustración 34</b> .....	73
<b>Ilustración 35</b> .....	74
<b>Ilustración 36</b> .....	75
<b>Ilustración 37</b> .....	76
<b>Ilustración 38</b> .....	77
<b>Ilustración 39</b> .....	78
<b>Ilustración 40</b> .....	79

## INTRODUCCION

La satisfacción laboral, se entiende cómo los sentimientos que una persona tiene hacia su trabajo, satisfacción también se puede definir como la actitud frente a los estímulos tanto internos como externos que puede recibir una persona, lo cual le hace sentirse realizado y satisfecho en su puesto o lugar de empleo. Según Gibson (1993), “la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo”, la satisfacción también se relaciona directamente con el nivel de rendimiento laboral, un colaborado o trabajador satisfecho, va a darle un mejor trato a sus clientes y en el área hospitalaria a sus pacientes.

Böckerman e Ilmakunnas (2012), señalan que la satisfacción laboral, está estrechamente relacionada con la productividad, y disminuye el ausentismo, el clima laboral desfavorable, y promueve el buen trato al cliente externo, además, influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores, es un aspecto importante para cualquier institución, porque permitirá generar información que sirva para la definición de estrategias, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva que requiere de una serie de contribuciones, esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras; que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales.

El área de enfermería se ve sometido a múltiples retos diariamente durante el ejercicio de sus funciones, entre ellos se cuentan que representan la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia, se tiene que las personas que desempeñan estas labores, muestran agotamiento físico y mental.

Estos retos que enfrentan, en muchas ocasiones se ve reflejado en el trato que les dan a sus pacientes, poca importancia en el servicio con calidad y calidez, falta de empatía con los demás, también dentro de los factores estresantes o que limitan la satisfacción laboral del personal de enfermería se cuentan los turnos que se manejan, ya que en ocasiones pueden llegar a ser demasiado extensos y asumen largas jornadas laborales.

Tomando como referencia el párrafo anterior se hace indispensable la evaluación de la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho, debido a que existe la necesidad de determinar las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral en el personal de enfermería, con la finalidad de establecer propuestas de mejora encaminadas a la gestión de esta posible problemática.

Para la elaboración de la presente investigación se empleó la metodología cuantitativa, basándose en estudios bibliográficos; según su objetivo gnoseológico es descriptivo porque permitió analizar la situación del problema y de esta manera realizar estrategias para comprobar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral en el personal de enfermería. La población en estudio corresponde a los pacientes que se encuentran internados y acuden a consultas diarias al Hospital Dr. León Becerra.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: contiene los fundamentos que respaldan este trabajo, así como el planteamiento del problema de investigación, los objetivos del estudio y la justificación.

Capítulo II: se presentan las investigaciones que sirvieron como antecedente, las Bases teóricas que van a ayudar a fundamentar la investigación, la definición de los términos utilizados, las hipótesis planteadas, así mismo como la Operacionalización de las variables del estudio.

Capítulo III: se describe el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, los métodos y las técnicas y el tratamiento estadístico de la información.

Capítulo IV: se presentan los análisis e interpretación de resultados, con los gráficos con sus respectivos análisis e interpretación de cada uno de ellos.

Capítulo V: la propuesta realiza sobre la base de los resultados obtenidos en las diferentes fases del proceso investigativo. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que sustentan la elaboración de la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1 Problematicación

El personal de enfermería es prioritario en las instituciones de salud públicas y privadas, porque son los encargados de brindar y preservar servicios de salud, es importante conocer su nivel de satisfacción dentro de su área laboral, o también su insatisfacción y la repercusión de estos factores en la calidad de servicios que brindan a sus pacientes (Pujol-Cols, 2018).

Las Instituciones de Salud, han constituido en el mundo desde tiempos antiguos hasta la actualidad, la institución dominante de la sociedad y la de mayor demanda. A través de ellas, las se brindan servicios emergentes y de vital importancia para la población, las personas con salud deteriorada, atraviesan situaciones críticas no solo a nivel físico, sino también a nivel económico y emocional, esto implica que quienes se encargan de su bienestar, les brinden un buen servicio, lo cual es clave en la recuperación del mismo.

“Además de los conocimientos, habilidades y destrezas que deben poseer los individuos para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal este motivado, es decir, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos valoran pues satisfacen sus principales necesidades” (Romero, 2019)

Chiavenato define a la motivación como un “proceso que genera un comportamiento en la persona dirigido a conseguir tanto los objetivos organizacionales como sus propios objetivos individuales”. Este comportamiento es originado por fuerzas que actúan desde dentro o sobre el individuo, la combinación de tres variables como son la motivación, la capacitación y la percepción del rol determinan el nivel de desempeño esperado de un trabajador, y que ese desempeño conduce a la recompensa que generara satisfacción en el individuo (Manjarrez Fuentes, 2020).

### **1.1.2. Delimitación del problema**

El Hospital Dr. León Becerra es un hospital general correspondiente al Segundo Nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública del Ecuador, es una institución que es responsable de brindar y ejecutar labores de asistencia primaria a la salud.

La asistencia a este Centro de Salud es masiva y diaria, el personal que labora en estas instituciones mantiene jornadas prolongadas de trabajo de hasta 24 horas, además, deben lidiar con múltiples problemas diariamente, la tensión que genera un lugar de afluencia masiva y con necesidades realmente importantes, como es la salud, también, el personal de enfermería debe estar presto para socorrer ante las emergencias suscitadas, todo ello puede causar insatisfacción, desmotivación, cansancio, lo cual puede traducirse en un servicio de poca calidad hacia los pacientes que acuden al Hospital.

Cabe recalcar que el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que esta sea productiva, y que tal desempeño está asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las instituciones de salud se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la misma.

### **1.1.3. Formulación del problema**

Luego de determinar los antecedentes de la investigación se procede a formular el problema de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra Camacho?
- ¿Cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería en la

calidad de atención que brindan a los pacientes?

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad de atención?

### 1.1.5. Determinación del tema.

Para la problemática a investigar, se escogió los siguientes criterios:

**Delimitado:** El estudio se realizará en Hospital Dr. León Becerra Camacho, porque esta descrito y definido, dado que cubre los criterios de tiempo, espacio, población y contenido, sobre todo es una problemática que se realiza de forma común.

**Claro:** El presente estudio se encuentra redactado de una manera detallada y específica, en el cual se expresa claramente la realidad del problema, utilizando un lenguaje comprensible para el lector y siguiendo un orden lógico de continuidad.

**Relevante:** Es de mucha importancia esta investigación ya que se brindará información relevante sobre los factores que predisponen la aparición del cáncer piel.

**Factible:** En la institución donde se realizará la investigación las autoridades tuvieron buena disponibilidad y la colaboración de los pacientes para la realización del estudio.

Dicho lo anterior se determina el tema de esta investigación:

**Relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho del Cantón Milagro.**

## 1.2. OBJETIVOS

### 1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes del Hospital Dr. León Becerra Camacho.

### 1.2.2. Objetivo Específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra Camacho.
- Identificar cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería en la calidad de atención que brindan a los pacientes.
- Determinar la relación entre satisfacción laboral y la calidad de atención a los pacientes.
- Diseñar e implementar una propuesta para brindar estrategias que permitan mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería y brinden un servicio de calidad a los pacientes.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

El recurso humano es fundamental en una institución u organización, ya que son ellos quienes se encargan de brindar servicios directos a las personas que acuden a estos establecimientos, el personal de enfermería es el adecuado para ofrecer servicios especiales desde una perspectiva holística, humana e integral, con el compromiso de que sea de calidad y calidez (Redondo, 2018).

Para que esto sea posible, es preciso que el personal de enfermería cuente con altos niveles de satisfacción, se encuentren motivados y tengan la predisposición necesaria para cuidar y velar por la salud de sus usuarios, por ello resulta necesario conocer el nivel de satisfacción laboral presente en el personal de enfermería y de qué manera influye en la calidad de sus servicios brindados (Álvarez, 2018).

Este proyecto de investigación se considera relevante puesto que, al evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, puede resultar importante y conveniente para la institución y para los trabajadores, ya que le permitirá a la institución conocer dicho nivel y tomar acciones oportunas que contribuyan al mejoramiento del mismo, además, permite identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente.

La utilidad de este estudio, se basa en determinar si el servicio que brinda el personal de enfermería a los pacientes es de calidad, y como ciertos factores pueden ser determinantes para elevar o disminuir la satisfacción de este grupo de personas, para que la institución pueda crear y aplicar algunas iniciativas que puedan mantener aquellos aspectos que fueron percibidos como satisfactorios y mejorar los que están generando insatisfacción.

Este trabajo servirá como línea base para futuras investigaciones. Al publicar los resultados obtenidos luego del proceso de investigación los mismos servirán para crear programas y proyectos de prevención y promoción de este problema se puede presentar en el personal de enfermería. Los beneficiarios de este estudio serían indudablemente, las personas que brindan servicios de salud, además será un elemento para mejorar el nivel de satisfacción laboral del austro ecuatoriano y así mejorar la calidad de atención del personal.

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 Marco teórico

##### 2.1.1 Antecedentes históricos

La Enfermería ha ejercido una gran influencia sobre la vida de las personas a lo largo de la historia; para comprender la situación actual de la Enfermería, debemos conocer los hechos del pasado. Hay que tener en cuenta que la apreciación de la salud y la enfermedad es distinta en las diferentes etapas de la sociedad, determinada por los valores, creencias, cultura, economía y otros factores sociales, que influyen en el hombre en un período determinado (Reyes Caballero, 2018).

Desde una perspectiva histórica, habría que decir que la Enfermería y los cuidados han sido necesarios desde la aparición del hombre en la tierra. Los hombres como todos los seres vivos, han tenido siempre necesidad de cuidados, porque cuidar es un acto de vida que tiene por objetivo permitir que la vida continúe y se desarrolle y luchar contra la muerte. Durante miles de años, los cuidados no fueron propios de un oficio, y aún menos de una profesión. La asistencia a la salud se realizaba de manera intuitiva, como forma de lucha contra la enfermedad, siendo una actividad presente en todas las sociedades (Hernández, 2018).

Los cuidados enfermeros son una necesidad básica que data desde los tiempos antiguos, pues existe información de que la civilización egipcia en documentos encontrados mediante investigaciones, en diversos papiros o en piedra se encuentran registrado que ellos creían que la salud y la enfermedad eran designados por los dioses y por ende le daban valiosa importancia (Aynaguano, 2019).

En la edad moderna la misma religión ha confiado el cuidado de los enfermos a las órdenes religiosas, y lo considera como una tarea relacionada con el cristianismo, fundando “órdenes religiosas con el fin específico de ejercer la Enfermería, siendo los más destacados: Los Hermanos de San Juan

de Dios, Orden de la Visitación de María, Hermanas de la Caridad” (García Prieto, 2019).

Anteriormente las personas enfermas eran cuidadas por su familia, pero luego se vio la necesidad de incluir personal capacitado para realizar esta labor, por ello en el año de 1731, se creó la Escuela para Enfermeras, en el Hospital de Pensilvania, posteriormente en los siglos XIX y XX se consideró la salud como un derecho del ser humano y en estos siglos se dio un significativo avance en la ciencia, periodo destacado por numerosos inventos y descubrimientos y sobre todo el nacimiento de la enfermería moderna.

“Durante el siglo XIX existe un interés por el progreso de la Enfermería, pero con diferentes corrientes, unos defendían el sistema avalado por los aspectos religiosos y otros lo hacían pensando en enfermeras remuneradas y preparadas”, este evento provocó significativos cambios en relación a la enfermería, fue entonces cuando Teodoro Fliedner y su compañera matrimonial, crearon el Instituto de Diaconisas de Kaiserswerth, cuyo interés estaba centrado en la atención en el cuidado de personas con enfermedades (Aguirre Raya, 2020).

Este programa creado por esta pareja constaba de: Preparación en Enfermería Hospitalaria, que duraba tres años, incluía una rotación por los distintos servicios con los que contaba el hospital: salas de hombres, mujeres, niños, convalecientes y enfermedades infecciosas. - Formación en Enfermería Domiciliaria. - Aprendizaje teórico y práctico del cuidado de los enfermos. - Adquisición de conocimientos farmacéuticos. - Preparación en ética y doctrina religiosa (Ferreira, 2022).

Más tarde, en el año 1820 – 1910, una mujer de nombre Florence Nightingale, quien es considerada como la pionera de enfermería, quien siempre quiso dedicarse a la enfermería, pero sus padres se opusieron, sin embargo, esto no fue un impedimento para lograr su meta, puesto que se auto preparó, visitaba a hospitales y fue adquiriendo conocimiento, luego viajó a Grecia estudio y empezó a realizar labores de enfermería en un hospital de Turquía, al ver la situación deplorable de aquel lugar y la calidad de atención que se le brindaba a los enfermos, empezó a organizar el saneamiento del

hospital, creando cocinas, áreas de lavandería, salas de lectura, cuidando a los pacientes a todas horas y esto contribuyó en el descenso de números de personas muertas, puesto que los cuidados que brindaba favorecían la salud de los enfermos (Saltos, 2020).

En 1860 crea una Escuela de formación de Enfermeras, que se instaló en el hospital Santo Tomás, por reunir este los requisitos para la enseñanza clínica. Las alumnas estaban sometidas a una disciplina y vigilancia, con el fin de garantizar a los padres la buena reputación de sus hijas. El período de formación era de un año, considerándose como parte del personal del hospital durante un período de dos años. Una vez finalizado este se enviaba un informe de cada alumna al Comité del Fondo, que se encargaba de facilitarle empleo en un hospital.

A partir del precedente marcado por Florence N., se le ha dado gran importancia a la labor del personal de enfermería, puesto que ha sido durante mucho tiempo un profesional en busca de identidad, vinculada y dependiente de otras profesiones en el ámbito de las llamadas ciencias de la salud. Se ha entendido la actividad enfermera (y por ende sus conocimientos, técnicas y prácticas) como auxiliar, subsidiaria, secundaria de la actividad médica de curar o sanar. Es evidente que a medida que nuestra estructura social se ha ido haciendo más compleja, las actividades de los miembros de la sociedad tienden a ser más especializados. Actualmente se tiene conciencia de que la Enfermería es una profesión pues desarrolla funciones exclusivas y actividades que son complementarias, pero con identidad propia (Alberto, 2021).

Es el tiempo que ha corroborado que este equipo humano es sumamente importante, y que es de vital importancia que la atención que brinden sea de calidad, puesto que esto contribuye al rápido mejoramiento del enfermo, también es importante destacar que la satisfacción laboral, influye significativamente en la atención.

Los cambios acelerados y fundamentales que se están produciendo en el mundo constituyen el rostro de una economía internacional altamente competitiva en todos los campos, y esta orientación plantea la necesidad de indagar en la cultura de la calidad. Por lo tanto, la calidad es una estrategia, no

se limita a una forma de hacer las cosas, sino a una forma de ser, tiene todo un proceso basado en la participación de todas las personas involucradas, y es específico de la organización individual.

A lo largo de la historia, las enfermeras se han inquietado por conseguir conocimientos para apoyar las labores de enfermería y ofrecer una excelente calidad de cuidado a los pacientes. Vouri señala que, a mediados de 1800, Florence Nightingale fue una de las primeras personas sanas en registrar cuidadosamente cada operación y técnica realizada en un paciente, incorporando instrumentales estadísticos institucionales para conseguir resultados extraordinarios en términos de valores de mortandad. En 1846, al momento en el que se formó la Asociación Médica Estadounidense, apareció la primera indicación médica para mejorar la calidad de la atención, que era uno de sus objetivos.

En 1965, el Dr. Avelis Donabedian (1990), una de las máximas autoridades en la materia, inició su trabajo de calidad. A su vez, vincular la calidad de la atención a tres dimensiones: personas, tecnología-ciencia y medio ambiente. La eficacia de la atención en cuanto a los servicios de la salud es compromiso de los diversos grupos que trabajan en los hospitales, pero el papel de la enfermera es particularmente importante porque es quien brinda la atención directa y tiene un contacto más prolongado con los pacientes, tal atención interpersonal de alta calidad.

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

En el trabajo de Santos-Sanabria (2021), cuyo objetivo fue establecer relación entre la calidad de atención y la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. En el cual se aplicó el estudio, con un diseño no experimental correlacional, utilizando dos herramientas validadas por tres jueces expertos. Cuya muestra estaba conformada por 70 pacientes y 70 profesionales de la salud, sujeto a un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos resultantes se analizaron el programa SPSS versión 22 y se utilizó Excel para generar los datos. La estadística descriptiva, la prueba de hipótesis y la correlación se aplicó a dos variables con sus respectivas extensiones. El estudio localizó que

no hubo correlación entre la calidad y la satisfacción laboral de enfermería del personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II ( $p > 0,05$ ).

El trabajo elaborado por García y otros (2020) con el fin de determinar la satisfacción laboral de las personas que dependen del Departamento de Enfermería del Centro Asistencial de la Universidad de Burgos (CAUB). Se creó un estudio descriptivo transversal. En la cual, la muestra del estudio es ( $n = 1.844$ ) estuvo compuesta por profesionales en activo. Se utilizó y validó en un medio hospitalario el cuestionario Font Roja, que incluye variables sociodemográficas, laborales y preguntas de satisfacción global (en una escala de 0 a 10). Se realizaron análisis univariados y bivariados.

Se usó pruebas estadísticas para evaluar las relaciones entre diferentes variables. La información se obtuvo de 1.089 encuestas: La edad media fue de 46 años (desviación estándar: 10,677). El 96% ( $n=904$ ) de los encuestados eran mujeres. El 59% ( $n=563$ ) de las encuestas analizadas fueron respondidas por enfermeros. El 93% ( $n= 889$ ) tiene más de cinco años en la industria. El 53% ( $n=506$ ) de la muestra de estudio trabajó en la misma unidad durante más de cinco años. La calificación media de la satisfacción general autopercebida era de 6,74 (desviación estándar: 1,925). Las variables de la edad, el tiempo de terminación de los estudios, el tiempo de entrenamiento profesional, clase experta y campo laboral manifestaron relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) con las percepciones de satisfacción global. En términos de dimensiones, a excepción del contenido del trabajo y las relaciones profesionales, casi todos los profesionales están menos satisfechos.

Campos, Gálves, & Velásquez (2019), en su trabajo buscó el determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y la calidad de la atención al paciente. El estudio fue cuantitativo y su delineación fue transversal y descriptivo. Su muestra y población estuvo formada por 137 personas (32 que eran colaboradores de la salud y 105 siendo pacientes) pertenecientes al Centro de Diálisis NEFRO CIX SAC. Además, se usó técnicas de cuestionarios y encuestas validados y estructurados como herramienta para calcular la satisfacción laboral de los cuidadores y la calidad de la atención al paciente. Se utilizó el análisis estadístico de datos con SPSS versión 21 y la técnica de confiabilidad de Crombach además se validó mediante la prueba F (ANOVA).

Los resultados mostraron que el 53,3% de los pacientes dijeron haber recibido una atención eficaz y que solo el 43,8% del personal médico estaba satisfecho. En conclusión, tanto los pacientes como las enfermeras del centro de diálisis se manifestaron satisfechos. Pero, se deberá laborar en la capacidad y en el desarrollo de respuesta de los empleados para perfeccionar y aumentar la satisfacción de los dos beneficiarios estudiados.

En el trabajo de Larios (2019), se tuvo como propósito comprobar la relación que existía entre el desempeño y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad de un establecimiento de servicios de atención situada en la ciudad de Lima, Perú. Se ejecutó un estudio de correlación descriptivo utilizando una herramienta de evaluación del desempeño de fabricación propia y un cuestionario de satisfacción laboral. Se aplicaron ambos cuestionarios a una muestra específica de empleados en puestos de agencias de seguridad.

Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción. Además, encontraron que la única vertiente de la satisfacción laboral que estaba altamente correlacionado con el desempeño era la satisfacción con el significado de la tarea. Por otro lado, el aspecto con la relación más débil entre satisfacción y desempeño es la satisfacción con los beneficios económicos. Los resultados apuntan a la necesidad de una evaluación periódica de la satisfacción de los empleados, midiendo diferentes aspectos de la satisfacción, incluida la importancia de las tareas; e intervenciones en los casos de insatisfacción laboral para motivar a los trabajadores en este sentido.

En el trabajo de Zambrano (2018), el objetivo fue comparar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción laboral en el servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, 2018; se aplicó el estudio, nivel descriptivo pertinente; la muestra incluyó en Huancavelica 77 usuarios y 62 trabajadores de la salud atendidos en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de California. Los resultados obtenidos fueron: el 67,7% de los encuestados indicó que el personal de salud está moderadamente satisfecho con su trabajo, y los usuarios calificaron la calidad de atención como media, y de igual manera, el 54,8% de los encuestados

indicó que el personal de salud está moderadamente satisfecho con su compromiso y los beneficiarios.

En la investigación de Lopez Pampa & Guillen Aparicio (2020), cuyo trabajo consiste en la Aplicación del modelo de adaptación de Callista Roy en la disminución del estrés en enfermeras. El tipo de estudio fue cuantitativo y de diseño cuasi experimental, cuya muestra estaba compuesta por 87 enfermeras. Los datos se analizaron a través de una encuesta. Los resultados concluyeron en que la aplicación del Modelo de Callista Roy fue efectiva en la disminución del estrés en el grupo de estudio porque reduzco de un 86,7% a 27.6%. El modelo de Callista Roy son un conjunto de componentes establecidos que están relacionados entre sí, donde el paciente, la meta de enfermería, la salud, el entorno y la dirección de las actividades de enfermería conforman un solo sistema de análisis para poder dar cuidados de enfermería de calidad, este modelo busca que la persona se adecúe e interactúe con el entono es un sistema abierto y adaptativo.

### **2.1.3 Antecedentes históricos**

Las organizaciones ahora reconocen que el ambiente de trabajo afecta y logra inquietar la conducta de los empleadores, haciéndolos susceptibles de manera negativa o positiva; restringiendo o no la producción, la creatividad y la caracterización y compromiso con los fines empresariales. Es por lo que, la cultura organizacional ha sido un tema de intenso interés desde la década de 1980 hasta la actualidad, sirviendo como una herramienta clave para conseguir la conciliación y armonía entre los intereses de todos los integrantes en torno a los fines que persiguen. Se han encontrado varios componentes del clima organizacional en diferentes estudios y contextos que contribuyen significativamente a explicar la satisfacción laboral (Vargas & Flores, 2020)

La satisfacción laboral es una parte necesaria de la comisión de recursos humanos, ya que ambos comparten un factor común "factor humano" que es la razón de ser de cualquier sistema HRM, sin mencionar que hoy en día se conceptualiza a las personas como el peldaño fundamental para el progreso. por lo que su logro satisfactorio está directamente relacionado con el logro de las metas organizacionales. Es un funcionario que promueve a las

personas a tomar acción y produce comportamientos que tienen un impacto directo en el desempeño laboral de todos (Mora-Romero & Mariscal-Rosado, 2019).

La satisfacción laboral se define como el grado en que los empleados disfrutan de su trabajo, y actualmente no hay consenso sobre si también involucra procesos emocionales o cognitivos. De hecho, aunque algunos autores como Fisher (2000) Indica que la satisfacción laboral representa una respuesta emocional al trabajo en general. Weiss (2002) define a la satisfacción laboral como un juicio evaluativo negativo o positivo que el individuo ejecuta de su ambiente laboral. Desde una visión más compuesta, otros referentes, Brief (1998) considero que la satisfacción laboral surge tanto de los procedimientos cognitivos como emocionales, mediante los cuales el sujeto evalúa su experiencia laboral.

Pujol & Dabos (2018), se refieren a la satisfacción laboral como uno de los fenómenos más asimilados del siglo XX, especialmente en los campos de la conducta organizacional y la psicología del trabajo. Sin embargo, a pesar de la considerable concentración de interés científico durante los últimos 20 años, todavía sorprende lo fragmentada que ha estado la literatura y los esfuerzos iniciales para integrarla.

A pesar de la cantidad y variedad de estudios realizados sobre la satisfacción laboral, la comprensión de sus causas está lejos de ser clara. Hasta el día de hoy se intenta comprender dónde radican sus determinantes, ya sea la naturaleza del propio puesto de trabajo, las variables del trabajador o la satisfacción (respectivas historias de vida y personalidad) derivadas de las interacciones que se establecen entre los ciudadanos activos y la especificidad del ambiente de trabajo (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018)

### **Calidad asistencial**

Se basa en brindar servicios o productos que excedan sus capacidades o expectativas de acuerdo a los requerimientos del paciente. La palabra cualidad tiene su origen en el griego Kalós, que significa bueno y bello, en ambos casos se trasladó al latín como Qualitas, que el diccionario define como

algo que ayuda a una persona o cosa. Conjunto de cualidades de una forma de ser.

Según la OMS La calidad de la atención es el nivel en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumenten la posibilidad de que los resultados deseados con respecto a la salud. Se basa en conocimientos competitivos basados en la evidencia y es primordial para conseguir la cobertura universal sanitaria (Castro, 2019).

Actualmente, la calidad puede definirse como la suma de las funciones, características o comportamientos de los bienes producidos o servicios prestados para que satisfagan las necesidades de los consumidores. "Este es un concepto intransferible ya que cada uno alcanza poseer su propia evaluación o sus juicios de valor específicos sobre el servicio o producto en cuestión. La atención de calidad es el acto de lograr la mejor atención médica posible para obtener los mejores resultados con el menor riesgo iatrogénico, para lograr la máxima satisfacción del cliente en el proceso (Figueroba Madueño, 2021).

Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de la atención que brindan a los pacientes. Esta visión destaca el primer componente, la excelencia en ciencia y tecnología, en el cual se brinda el cuidado y, en menor medida, la interacción o relación entre los profesionales como cuidadores y los pacientes como cuidadores de calidad. En la mayoría de los casos, es el paciente el que enfatiza el último componente (Amezcuca, 2019).

Los determinantes clave de la eficacia habilidad son básicamente: el ajuste de la atención brindada y las habilidades para brindar esa atención. Algunos autores lo refieren como "hacer lo que hay que hacer". Depende de las habilidades, conocimientos, capacidades, intereses, recursos disponibles y tiempo. En conclusión, la capacidad e interés y la toma de decisiones de los profesionales sanitarios son para ponerlas en práctica (Zárate, 2019).

La calidad de la relación profesional-paciente también depende de varios elementos: la capacidad de comunicarse, generar confianza y tratar a los pacientes con honestidad, empatía, sensibilidad y tacto, y centrarse en los

favoritismos y valores de un paciente. Cuando la definición del IOM se refiere a los resultados esperados y las expectativas del paciente, debe interpretarse como tal.

### **Eficacia de Asistencia y Agrado del Beneficiario.**

La eficacia de asistencia que se da en los establecimientos de salud se considera un desafío nuevo ya que se necesita una técnica que ayude a perfeccionar los servicios, por lo cual la eficacia de asistencia en los establecimientos es un requerimiento fundamental para el compromiso social y la integridad ética, proporcionando el nivel adecuado de satisfacción del usuario (Montilla & Vargas, 2020)

La eficacia de asistencia es una concepción dinámica y ambigua; en cuanto se relaciona con la sabiduría del establecimiento, el ambiente de trabajo del servicio de salud, los inconvenientes del paciente y las percepciones de los beneficiarios sobre la atención que recibieron; según la Organización Mundial de la Salud, se caracteriza por servicios hospitalarios Gama de actividades que se ofrecen con el objetivo de conseguir la satisfacción completa del cliente; a través de la participación óptima de enfermeras, médicos o responsables del cuidado de la persona (Amaral, Rios, & Santana, 2019)

La seguridad que se le da al paciente es un aspecto primordial de los establecimientos que ofrecen servicios de salud; en relación con eso, los reclamos por mala práctica se clasifican en tipologías de eventos, derivaciones para los pacientes, rasgos de los eventos y los pacientes, componentes contribuyentes o riesgos, resultados para las organizaciones, pruebas, mejoras, elementos propicios, medidas tomadas para disminuir el peligro; sin embargo, estos reclamos están muy relacionadas con la calidad de la atención y los procesos que promueven la seguridad del paciente (Ubilla Carpio, 2019)

El agrado del beneficiario se ha transformado en un medio de apreciación de la eficacia de los servicios en las instituciones médicas públicas y privadas, y cuando se analizan los servicios y la calidad de los mismos, es posible saber si las acciones que se realizan adentro del establecimiento médico son las más convenientes para satisfacer y atender las necesidades y preferencias de los beneficiarios. Actualmente, los usuarios han transformado

sus roles en los escenarios de salud para que su intervención sea activa y no pasiva, esto quiere decir que, los clientes o las personas tienen la capacidad de evaluar el establecimiento o una atención de salud únicamente por la vivencia que han experimentado; la labor que ejecutan los del personal médicos afecta el agrado y la eficacia de los servicios prestados en un momento dado, con esto la realidad es que hay más enfermeras que otros equipos de salud, ya que estos son los que influyen de manera abundante en cuanto a la percepción de los beneficiarios (Quiroz, 2021)

Otra característica relevante es que el agrado del paciente es apoyado por el establecimiento de salud, como una destreza para lograr un rango de discernimientos relacionados con la eficacia de la atención que reciben, por lo que la atención deberá ser entregada de manera humana y holística, sin excluir una atención más integral a los clientes. y atención emocional personalizada (Tejada, 2019)

En un mundo globalizado con ciencia y tecnología en constante avance, los profesionales de enfermería se enfrentan a la necesidad de optimizar la eficacia del cuidado al paciente en el campo, sin embargo, la eficacia de la cuidado y la seguridad ante imprevistos son viciadas, empañando la imagen de las instituciones de salud; la Organización Mundial de la Salud, menciona que, el agrado del paciente es significativo ya que se ha analizado como un guía en cuanto a la eficacia de la atención dada al paciente en los países avanzados; sin embargo, en el campo de la enfermería se han ejecutado evaluaciones de agrado del usuario con fines informativos (Gutiérrez Montante, 2022).

### **Según Molina Astúa y otros, los Principios de calidad son:**

- La calidad es un bien en sí misma
- La calidad es un valor vital y de utilidad
- La calidad es un derecho
- La calidad es un imperativo ético, un deber

### **Las dimensiones de la calidad asistencial**

Donabedian define siete atributos de la calidad de la atención que se reconocen y juzgan como pilares de la calidad: efectividad, eficacia, eficiencia, aceptabilidad, optimización, accesibilidad, legitimidad y equidad. A estas

dimensiones clásicas se pueden sumar nuevas dimensiones, como la seguridad clínica, o incluso desglosarse según las prioridades de cada participante en el proceso de atención: pacientes, usuarios o clientes como destinatarios de servicios, y profesionales de la salud como proveedores de servicios, y los gobiernos, ya sea público o privado, como financista y garante (García, 2020).

#### **2.1.4 Marco legal**

Los cuidados de enfermería deben tener enfoques integrales dirigidos a promover y prevenir la enfermedad y sobre todo debe ser humanizado pensando en el mejoramiento del paciente, de manera personalizada a cada usuario, para que pueda recuperarse de manera favorable y sobre todo puede ser resiliente con su nuevo estilo de vida; “según la Dirección de Áreas de Salud, ha formulado y actualizado las Normas para la Referencia y Contra referencia de Pacientes, para lo cual ha contado con la colaboración de personal Central del Ministerio de Salud Pública”:

De este modo expresa:

Según (Constitución del Ecuador , 2008) el Art. 32 establece que

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Art 4. Ley Orgánica de Salud, señala que

La salud es un derecho que garantiza el Estado. El ejercicio pleno del derecho a la salud consiste en el acceso en igualdad de oportunidades a una atención integral, mediante servicios de salud que respondan de manera oportuna y con calidad a las necesidades y demandas de la población en los diferentes niveles del sistema de salud, así como de acciones en otros ámbitos del área social que protejan la salud colectiva. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales (Ley Organica de Salud , 2012)

Los cuidadores deben proteger la integridad de los pacientes para satisfacer todas sus necesidades, independientemente de su edad, sexo, etnia o condición social y cultural, con el fin de lograr una atención eficaz y satisfacer todas las expectativas de los usuarios. El artículo menciona que la obligación del Gobierno de la República del Ecuador es promover la salud, por lo que el derecho a la salud es un derecho que contiene tanto la moral como el derecho. Para incentivar y promover la salud, la Constitución debe priorizar la salud proporcionando los fondos necesarios para ayudar a implementar los hospitales públicos, los centros de salud, porque sin esos recursos económicos, la población está en riesgo de morbilidad y mortalidad.

### **2.1.5 Marco conceptual**

#### **Cuidado hospitalario.**

Esta es el cuidado y la atención que se ofrece a los pacientes que se encuentran dentro de un ámbito hospitalario (Villar, Duarte,, & Martins, 2020)

#### **Eficacia de cuidado**

La eficacia de cuidado se da al momento de querer conocer la calidad de atención que se da de parte de los médicos, enfermeras y administradores al instante de proporcionar servicios médicos (Hemesath, Echer, & Rosa, 2019)

#### **Ambiente de trabajo**

En cuanto al ambiente de trabajo o labora se dice que es un elemento central de la empresa que logra influir en el proceder de los empleados (Ubilla Carpio, 2019)

#### **Situaciones de Emergencia**

Esta es una situación crítica que requiere intervención médica (Consejo de Salubridad General de México, 2020)

#### **Estrés laboral**

Se trata de un estado de agotamiento cerebral por trabajo excesivo (Rojas-Solís, Flores-Meza, & Cuaya-Itzcoatl, 2021)

#### **Hospital**

Es un establecimiento que brinda servicios de cuidados y salud (Tobar, 2018).

### **Motivación**

La motivación es una mentalidad positiva que influye en la conducta de un individuo de manera que beneficia al establecimiento hospitalario (Prieto Andreu, 2020).

### **Compromiso con los miembros del equipo**

El compromiso con los miembros del equipo solicita de la voluntad de todos los colaboradores, para trabajar de una manera apropiada para el logro de las metas y objetivos esperados en la empresa (Ubilla Carpio, 2019)

#### **2.1.6 Operacionalización de las Variables**

**Independiente:** Satisfacción Laboral.

**Variable Dependiente:** Calidad de atención.

**Variable interviniente:** Personal de enfermería.

**Tabla 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>	Factores socio-demográficos	Genero	<p><b>1.- Genero</b></p> <p>Femenino Masculino</p>
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p>		Estado civil	<p><b>2.- Estado civil</b></p> <p>Soltero Unión libre Casado Divorciado Viudo</p>
<p><b>Variable interviniente:</b></p> <p>Personal de enfermería</p>		Trabajo	<p><b>3. Tiempo.</b></p> <p>Medio tiempo Tiempo completo</p>

<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Variable interviniente:</b></p> <p>Personal de enfermería</p>	<p>Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Sueldo</li> <li>• Recompensas</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Estado emocional</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Mi trabajo no varía, resulta monótono?</li> <li>2. Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.</li> <li>3. Al final de la jornada me encuentro muy cansado.</li> <li>4. No desconecto del trabajo me encuentro muy cansado.</li> <li>5. En el trabajo me altera el estado de ánimo.</li> <li>6. En mi trabajo me encuentro satisfecho.</li> <li>7. Tengo independencia para organizar mi trabajo.</li> <li>8. Tengo interés por las cosas que realizo.</li> <li>9. Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.</li> <li>10. Obtengo reconocimiento por mi trabajo.</li> <li>11. La relación con mis jefes es cordial.</li> <li>12. Las relaciones con mis compañeros son cordiales.</li> <li>13. El sueldo es adecuado.</li> <li>14. Ocupo el puesto que merezco.</li> <li>15. Tengo muchas posibilidades de promoción.</li> <li>16. Me falta tiempo para realizar mi trabajo.</li> <li>17. Se lo que se espera de mí en el trabajo.</li> <li>18. Creo que mi trabajo es excesivo.</li> <li>19. Los problemas de mis compañeros me afectan.</li> <li>20. Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.</li> <li>21. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo</li> <li>22. La competencia me causa estrés o tensión</li> </ol>
--	---	--	--

<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Variable interviniente:</b></p> <p>Personal de enfermería</p>	<p>Calidad de atención a los pacientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Manejo de información</li> <li>• Frecuencia de cuidados</li> <li>• Horarios</li> <li>• Trato percibido</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Atención</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted</li> <li>2. La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo</li> <li>3. Había siempre una enfermera cerca si lo necesitaba</li> <li>4. El número de enfermeras que conocían sus cuidados</li> <li>5. La rapidez con la que acudían cuando las llamaban</li> <li>6. La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa</li> <li>7. La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento</li> <li>8. La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien</li> <li>9. La amabilidad de las enfermeras</li> <li>10. La forma como las enfermeras informaban a su familia</li> <li>11. El modo de hacer su trabajo las enfermeras</li> <li>12. El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento</li> <li>13. El trato que recibió de las enfermeras como persona</li> <li>14. La forma como las enfermeras escuchan sus preocupaciones</li> <li>15. La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas</li> </ol>
--	--	---	--

			16. La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades
--	--	--	---

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo investigativo, estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo de tal manera que permitió describir y analizar los resultados de la encuesta aplicada, con un tiempo de corte transversal ya que los datos se obtuvieron en un periodo de tiempo determinado, obteniendo la información de manera directa del personal de enfermería, y de los pacientes que fueron internados en el Hospital Dr. León Becerra Camacho.

#### **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

La población a investigar se basó en el personal de enfermería que brindan sus servicios a los pacientes internados por más de dos días, durante el mes de febrero en el Hospital Dr. León Becerra Camacho, del Cantón Milagro.

##### **3.2.2 Delimitación de la población**

La población a investigar estuvo constituida por personal de enfermería y pacientes internados por un periodo de más de dos días, entre el periodo de febrero de 2022. Los participantes que fueron objeto de estudio, correspondieron a mujeres y hombres mayores de edad y aceptaron participar en esta investigación. Conformando un total de 154 personas.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

#### **Muestreo probabilístico**

El muestreo probabilístico es un método que permite analizar a un grupo específico de personas, en los procesos estadísticos ayudó a seleccionar un grupo pequeño de tal forma que la investigadora eligió la cantidad de muestra a trabajar.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

La muestra que se utilizó correspondió a un número de 44 personas que conforman la totalidad del personal de enfermería que labora en dicha unidad hospitalaria, y también constó de 110 pacientes, los cuales fueron internados durante el mes de febrero permaneciendo internados por un periodo de 2 días o más, en el Hospital Dr. León Becerra Camacho.

### **3.2.5 Proceso de selección**

En el caso de los pacientes: Se seleccionó de manera inicial al total de personas que fueron internadas durante el mes de febrero, cuyo criterio de inclusión, era que hayan permanecido por más de dos días internados. En el caso de las enfermeras: se seleccionó a todo el personal de enfermería que labora en dicha institución.

Se les explico el procedimiento de la toma de encuestas y se les hizo firmar el consentimiento informado.

Seguido a ello se les entregó el cuestionario para que este sea llenado, algunos con ayuda de un familiar o de la persona investigadora.

### 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

#### 3.3.1 Métodos teóricos

##### Método analítico

El método analítico permitió ordenar la información recopilada sobre la encuesta, lo cual facilitó el proceso de desarrollo de la investigación dando la posibilidad de mostrar información más certera y relevante al investigador, siendo esta la característica principal del método orientando la investigación a una realidad subjetiva.

#### 3.3.2 Métodos empíricos

La **observación** es un método y una técnica que permite recolectar de forma sistemática, es válida, confiable e intencionada la información recabada, este método empírico puede utilizarse en enfoques cualitativos y cuantitativos lo cual se enmarca en la investigación que se está realizando.

#### 3.3.3 Técnicas e instrumentos

**Técnica:** la técnica utilizada fue la encuesta, puesto que dicha técnica de recolección de datos permitió obtener información por parte del personal de enfermería y de los pacientes internados, con el objetivo de que la información recolectada determinó y aportó al desarrollo de esta investigación.

**Instrumento:** Para llevar a cabo esta investigación se utilizó dos cuestionarios, el cuestionario Font Roja para determinar satisfacción laboral en el personal de enfermería y Cuestionario CUCACE que permitió medir la calidad de atención brindada por este grupo humano a los pacientes internados.

##### 1.- Instrumento Font Roja

Este instrumento se utiliza para medir la satisfacción laboral en un sistema hospitalarios, este cuestionario fue elaborado por Aranaz y Mira, en el año de

1988, está conformado por varios ítems que se encuentran valorados mediante escala de Likert, siendo 1 grado mínimo de satisfacción y 5 máximo (Manrique-Abril et al, 2019).

- Preguntas 1 – 22, miden la satisfacción que tiene el personal, con relación a sus labores en el ejercicio de enfermería.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

El presente instrumento fue validado mediante una prueba piloto que se realizó como parte del proceso académico, utilizando como referencia juicio crítico de jueces o expertos en la temática expuesta con experiencia en el tema, se reporta validez sometida a juicio de expertos los cuales estuvo conformado por dos PhD y 3 expertos, validado con un puntaje promedio de pertinencia 89, validez de 90 y coherencia 89. Equivalente a un total de 89.33, considerándose como confiable según la rúbrica de confiabilidad.

Además, se determina que es fiable con un alfa de Cronbach de 0,82.

#### **Alfa de Cronbach**

<b>ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Elementos</b>
<b>0,82</b>	<b>24</b>

### **2.- Instrumento CUCACE**

El cuestionario permite medir la Calidad del Cuidado de Enfermería percibido por los pacientes que han sido atendidas por este grupo de profesionales, la versión traducida al castellano fue realizada por Alonso et al, de

la versión original “The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), validado por Thomas et al, en Escocia. La finalidad del mismo es recoger datos de manera individual de los pacientes para determinar experiencia con los cuidados de enfermería y la satisfacción con los cuidados de enfermería ajustados a los requerimientos para el desarrollo de este proyecto de investigación (Lenis & Manrique, 2015).

- Preguntas 1 – 16, miden la satisfacción de los cuidados percibidos por los pacientes del personal de enfermería

### Validez y Confiabilidad del instrumento

El instrumento fue sometido a juicio crítico de jueces o expertos en la temática expuesta con experiencia en el tema, teniendo como resultado 90.31 puntos, que corresponde a una escala de validación muy confiable (80 a 100 puntos), con puntuaciones que oscilan entre 90% a 100% de pertinencia, validez y confiabilidad lo cual demostró que es viable para su utilización. La fiabilidad de este instrumento se comprobó mediante la escala de Alfa de Cronbach, en la cual se obtuvo un 0.78 como aceptable.

#### Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,78	45

### 3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

La información se clasificó en el programa estadístico SPSS V-25, a su vez se analizó cada pregunta, mostrando el número de personas encuestadas y el

porcentaje de cada pregunta, para el desarrollo de la misma, tomando en cuenta que el primer instrumento fue aplicado a el personal de enfermería y el segundo a los pacientes interno atendidos por dicho personal.

### **3.5 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Los principios éticos en lo que se basó la investigación, fue el respeto a la privacidad de cada una de las personas que fueron entrevistadas tanto profesionales como pacientes, informándoles de manera previa los objetivos de la aplicación de los instrumentos y haciéndoles firmar consentimiento informado, enfocando de esta manera que el objetivo de la investigación es aportar a la comunidad científica y busca beneficiar a grupos poblacionales sobre el tema que se está tratando.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de la situación actual

En el presente estudio participaron 44 profesionales del área de enfermería y 110 pacientes internados por dos días o más en el Hospital Dr. León Becerra Camacho:

**Objetivo 1:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra Camacho.

#### Encuesta realizada al personal de enfermería.

**Tabla 2:** Estadísticos descriptivos para edad

Estadísticos		
Edad		
N	Válido	44
	Perdidos	0
Media		32,18
Mediana		38,00
Moda		45

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** Según los datos estadísticos descriptivos para edad, se obtiene que la media corresponda a una edad de 32,18, la mediana corresponde a 38 y la moda a profesionales con edad de 45 años.

**Tabla 3: Estadísticos para sexo**

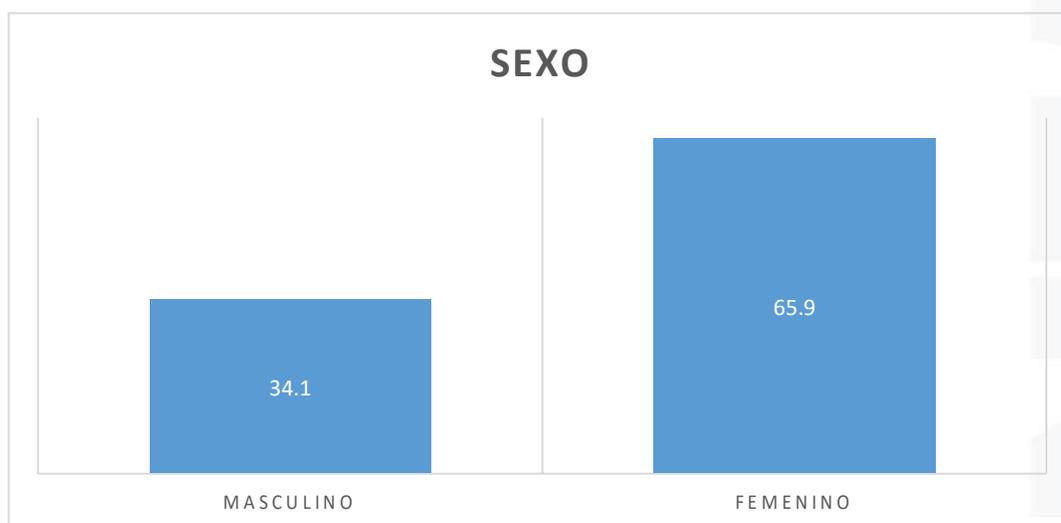
**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	15	34,1	34,1	34,1
	Femenino	29	65,9	65,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** El personal de enfermería encuestado corresponde a un total de 44 personas, de las cuales se obtiene que el 34,1 % corresponde al sexo masculino y el 65,9% lo conforman el sexo femenino, lo que permite identificar que la mayor cantidad de personas que laboran, con mujeres.

**Ilustración 1**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** la mayor parte de la población encuestada que corresponde a la muestra seleccionada del personal de enfermería, son mujeres.

**Tabla 4: Pregunta 1**

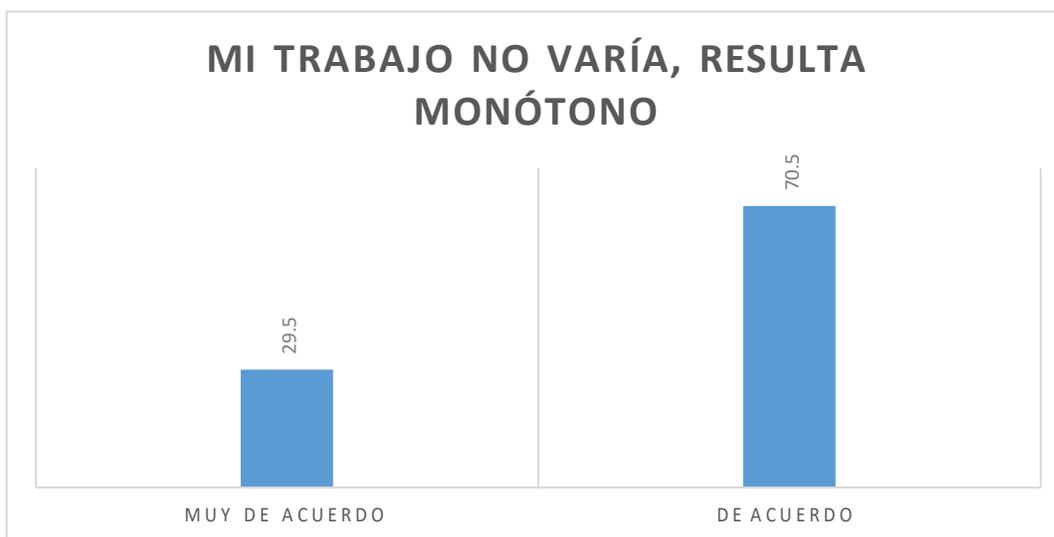
Mi trabajo no varía, resulta monótono

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	29,5	29,5	29,5
	De acuerdo	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** según el personal de enfermería encuestado manifiestan que el 29,5% está de acuerdo que su trabajo no varía y puede resultar monótono, y mientras tanto el 70,5% están de acuerdo ante la misma premisa, lo que permite identificar malestar de parte de este personal con relación a sus labores.

**Ilustración 2**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** según el personal de enfermería en su mayoría están de acuerdo que su trabajo no varía y puede resultar monótono, lo que permite identificar malestar de parte de este personal con relación a sus labores, indicador de que el realizar a diario las mismas labores, puede resultar tedioso y agotador.

**Tabla 5: Pregunta 2**

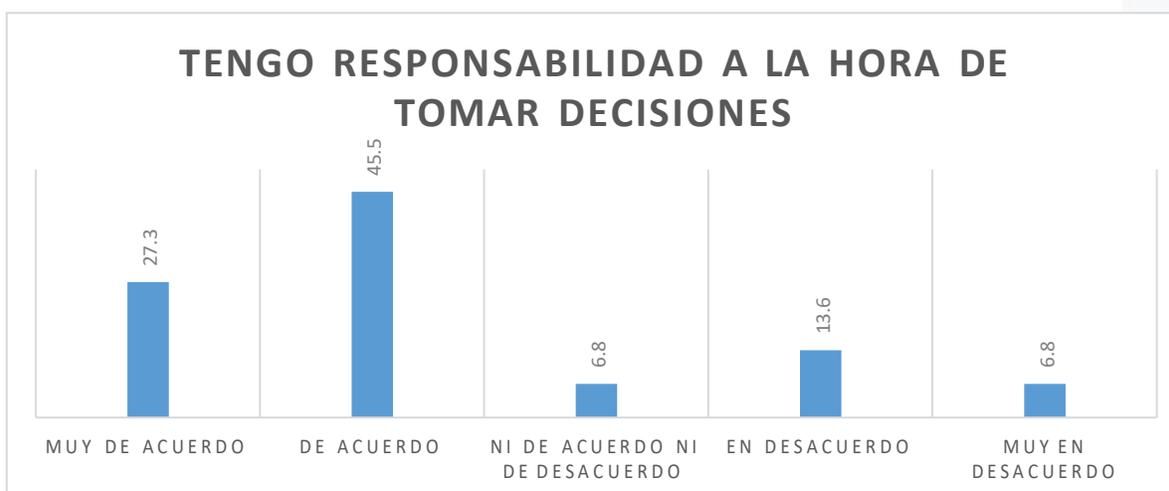
Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	27,3	27,3	27,3
	De acuerdo	20	45,5	45,5	72,7
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3	6,8	6,8	79,5
	En desacuerdo	6	13,6	13,6	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** del total de encuestados el 45,5 % están de acuerdo en que tienen responsabilidades al momento de tomar decisiones, mientras que el 27,3% está muy de acuerdo y solo un 6,8% está en desacuerdo, lo que permite indicar que tienen que tomar ciertas decisiones dentro del ejercicio laboral, lo cual supone responsabilidades.

**Ilustración 3**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el personal de enfermería en su mayoría está de acuerdo en que tienen responsabilidades al momento de tomar decisiones, lo que permite indicar que tienen que tomar ciertas decisiones dentro del ejercicio laboral, lo cual es indicador de que ejercen cierto grado de responsabilidad que puede resultarles estresante y disminuir su satisfacción laboral.

UNEMI

**Tabla 6: Pregunta 3**

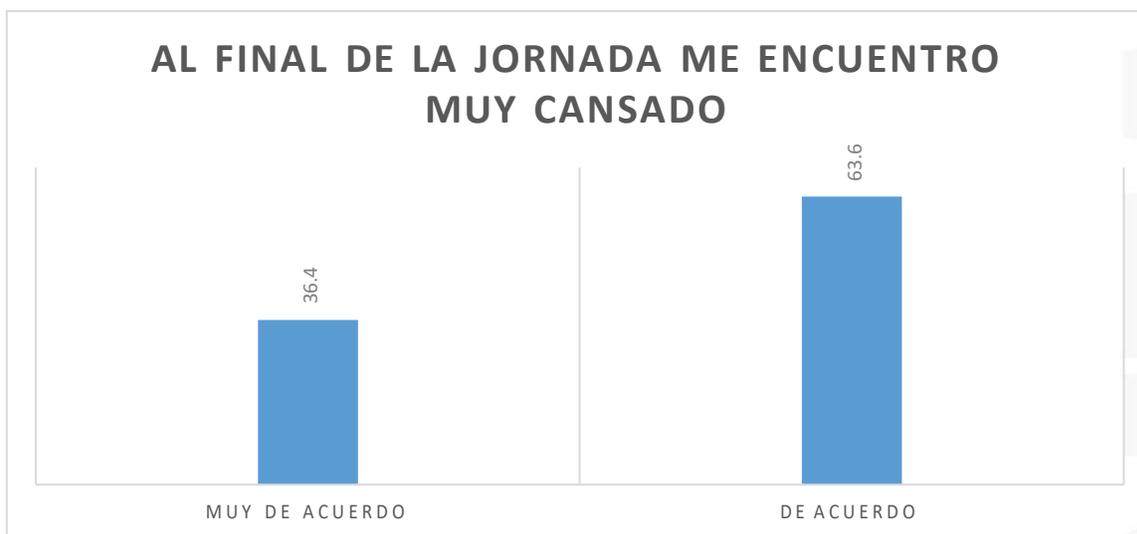
Al final de la jornada me encuentro muy cansado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy de acuerdo	16	36,4	36,4	36,4
De acuerdo	28	63,6	63,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los participantes están el 63,6 % de acuerdo que al terminar su jornada laboral se encuentran muy cansados, y el porcentaje restante que corresponde al 36,4% corrobora esta información contestando que están muy de acuerdo ante esto.

**Ilustración 4**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el personal de enfermería está de acuerdo en que se encuentra muy cansado luego de sus labores, esto se debe a la cantidad de trabajo que realizan diariamente.

**Tabla 7: Pregunta 4**

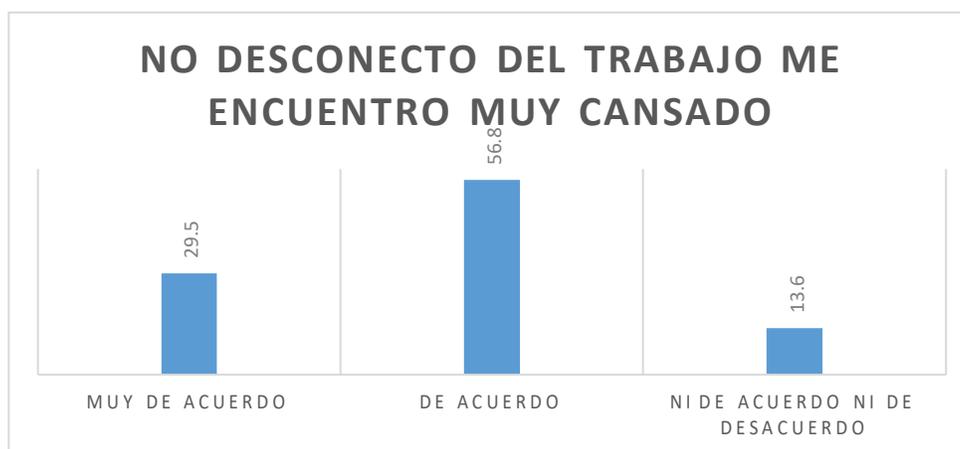
No desconecto del trabajo me encuentro muy cansado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	13	29,5	29,5	29,5
	De acuerdo	25	56,8	56,8	86,4
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el 56,8% de los participantes afirman que se encuentran de acuerdo en que no desconectan de su trabajo y se encuentran muy cansados, el 29,5% muy de acuerdo y tan solo el 13,6% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

**Ilustración 5**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el estar todo el tiempo pendiente de su trabajo se considera no desconectar con el mismo, lo que indica que esto hace que el personal de enfermería se encuentre cansado todo el tiempo.

**Tabla 8: Pregunta 5**

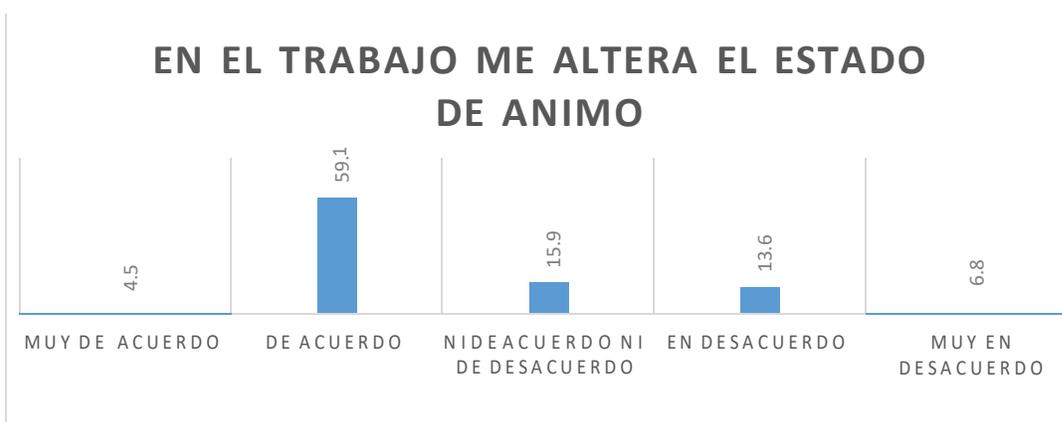
En el trabajo me altera el estado de animo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	De acuerdo	26	59,1	59,1	63,6
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	7	15,9	15,9	79,5
	En desacuerdo	6	13,6	13,6	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería encuestado menciona que el 59,1% está de acuerdo en que su estado de ánimo se altera en su lugar de trabajo, el 15,9% no se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 6,8 están muy en desacuerdo que esto ocurra con ellos, es decir no consideran que su ánimo se ve alterado ante las labores ejercidas.

**Ilustración 6**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el estado de ánimo del personal de enfermería se ve alterado en su lugar de trabajo, según lo que indican ellos en la encuesta.

**Tabla 9:** Pregunta 6

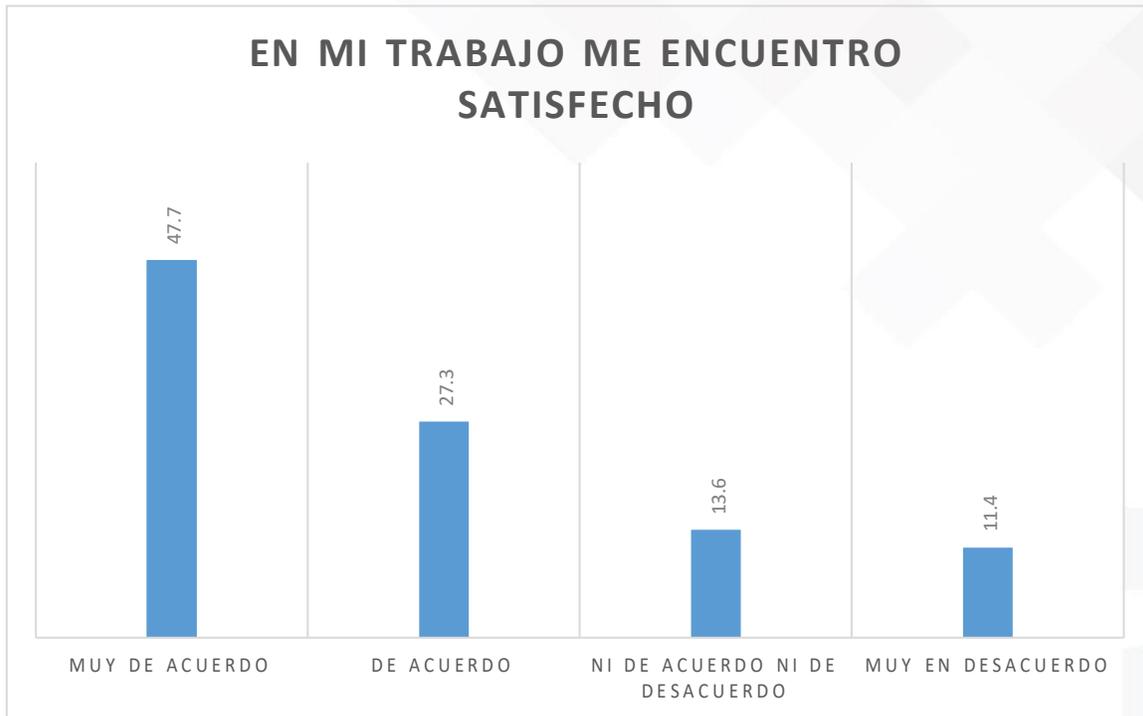
En mi trabajo me encuentro satisfecho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	47,7	47,7	47,7
	De acuerdo	12	27,3	27,3	75,0
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	6	13,6	13,6	88,6
	Muy en desacuerdo	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería encuestado manifiesta que el 47,7% se encuentra muy de acuerdo con la satisfacción de su trabajo, el 27,3% está de acuerdo y el 11,4% se encuentra muy en desacuerdo, es decir existe un número de trabajadores que no se consideran satisfechos con su labor.

### Ilustración 7



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** la satisfacción laboral del personal de enfermería revela que, al ejercerlo en su horario laboral, ellos logran sentirse satisfechos, esto se debe a la vocación que tienen algunos servidores para llevar a cabo sus funciones.

**Tabla 10: Pregunta 7**

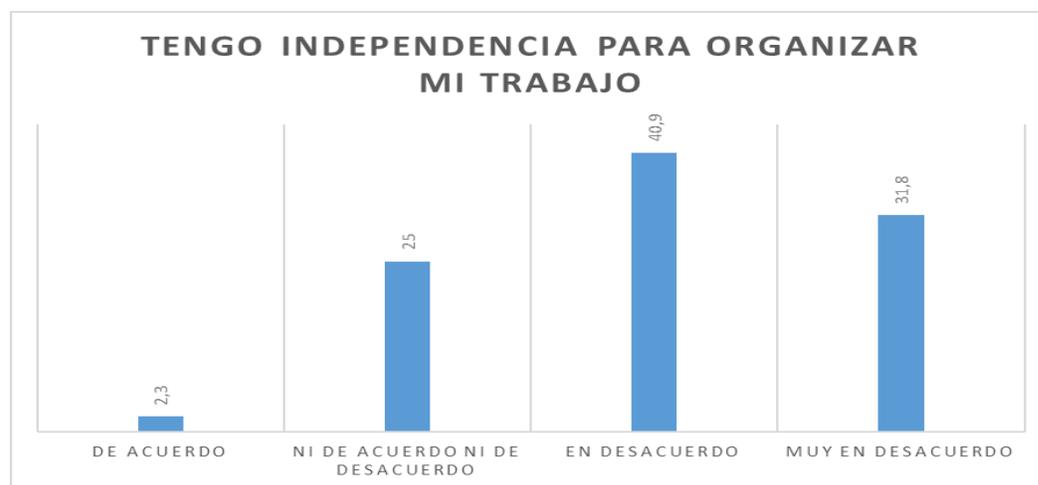
Tengo independencia para organizar mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	1	2,3	2,3	2,3
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	11	25,0	25,0	27,3
En desacuerdo	18	40,9	40,9	68,2
Muy en desacuerdo	14	31,8	31,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación a la independencia para organizar su trabajo, el personal de enfermería refiere que se encuentra en desacuerdo con un 40,9% no tiene esta independencia, el 25 % no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo y solo el 2,3% está de acuerdo.

**Ilustración 8**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el personal de enfermería afirma que consideran que dentro de su área laboral no existe independencia para organizar su trabajo, esto puede deberse a que deben ajustarse a los parámetros indicados por sus superiores, pero que para ellos puede resultar ser un factor desmotivante.

**Tabla 11:** Pregunta 8

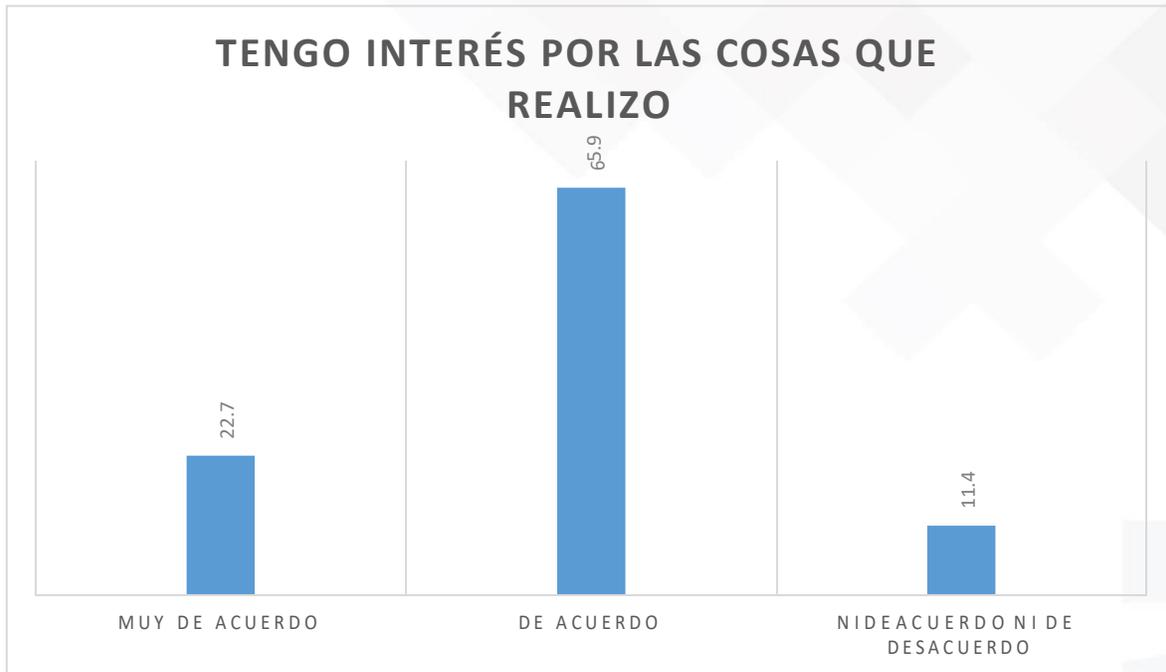
Tengo interés por las cosas que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	10	22,7	22,7	22,7
	De acuerdo	29	65,9	65,9	88,6
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	5	11,4	11,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el 65,9% manifiesta estar de acuerdo en que están interesados en las actividades que realizan, el 22,7% muy de acuerdo y el 11,4% ni en acuerdo o desacuerdo, indicador de que la motivación es parte principal para realizar sus labores cada día.

**Ilustración 9**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el personal de enfermería manifiesta sentir interés por las cosas o actividades que realiza, es decir, sus tareas impuestas.

**Tabla 12: Pregunta 9**

Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	29	65,9	65,9	68,2
	Muy en desacuerdo	14	31,8	31,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** del total de participantes el 65,9% está en desacuerdo en tener sensación de que su trabajo no vale la pena, el 31,8% muy en desacuerdo y el 2,3% de acuerdo, esto es indicador de que esta premisa no se presenta a la mayoría de encuestados.

**Ilustración 10**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** en ocasiones el personal de enfermería siente que lo que hacen no vale la pena, una minoría se siente así pero que se considera una intervención en su trabajo.

**Tabla 13: Pregunta 10**

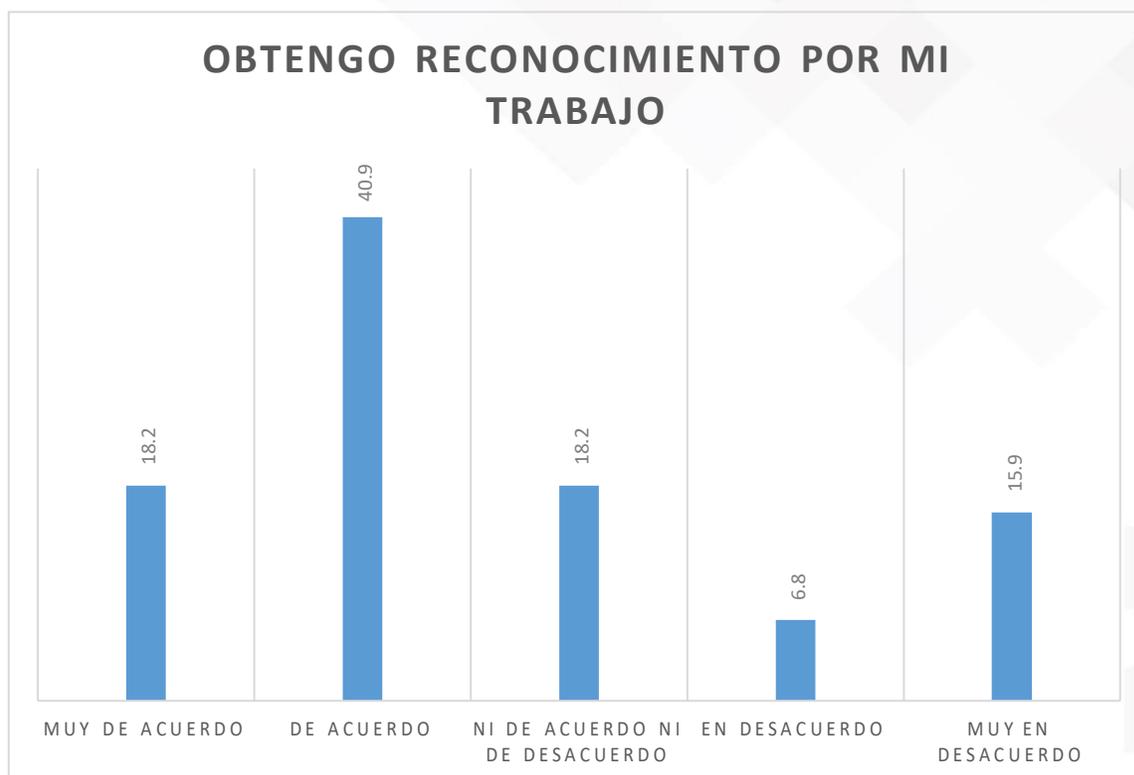
Obtengo reconocimiento por mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	8	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	18	40,9	40,9	59,1
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	8	18,2	18,2	77,3
	En desacuerdo	3	6,8	6,8	84,1
	Muy en desacuerdo	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación a la pregunta si obtienen reconocimientos por su trabajo, las respuestas se encuentran divididas puesto que el 40,9% está de acuerdo, el 18,2% muy de acuerdo, el 15,9% muy en desacuerdo y el 6,8% en desacuerdo, lo que permite extraer que un porcentaje alega tener reconocimientos de lo que realiza mientras que otros consideran que no se reconoce su labor.

**Ilustración 11**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** en el área laboral, la entrega de reconocimientos o remuneración por las labores realizadas se considera un factor de motivación, y que mejora el rendimiento laboral, por ello es importante determinar si este grupo recibe u obtiene reconocimiento por sus labores.

**Tabla 14: Pregunta 11**

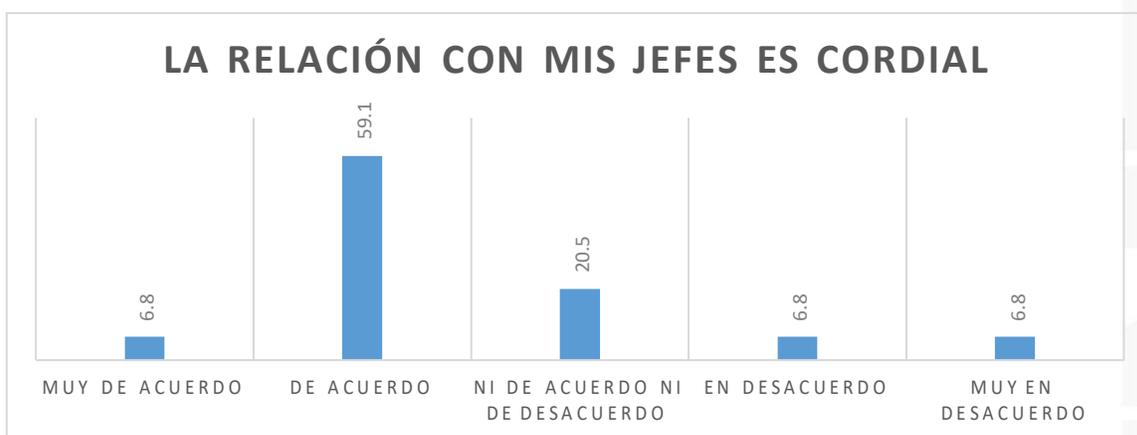
La relación con mis jefes es cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	De acuerdo	26	59,1	59,1	65,9
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	9	20,5	20,5	86,4
	En desacuerdo	3	6,8	6,8	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en cuanto a la relación que lleva el personal de enfermería con sus jefes si esta es cordial, el 59.1% manifiestan que están de acuerdo, el 20,5% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el porcentaje restante se encuentra dividido en un 6,8% entre muy en desacuerdo y muy de acuerdo.

**Ilustración 12**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** la relación con sus jefes o superiores según los encuestados es cordial, es decir refieren una buena relación.

**Tabla 15: Pregunta 12**

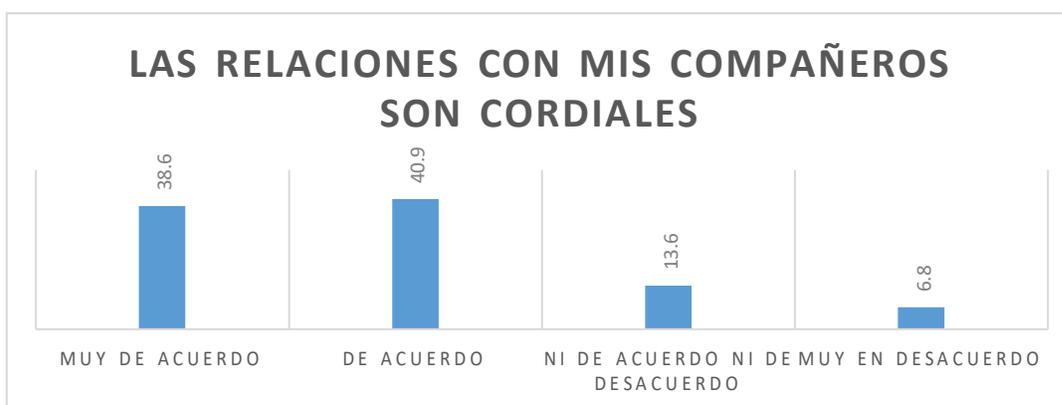
Las relaciones con mis compañeros son cordiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	17	38,6	38,6	38,6
	De acuerdo	18	40,9	40,9	79,5
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	6	13,6	13,6	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los participantes indican que el 40,9% mantienen una relación cordial entre sus compañeros, el 13,6% no se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo ante esta pregunta, sin embargo, predominan las respuestas positivas ante la misma, manifestando que su relación es cordial en el ambiente laboral.

### Ilustración 13



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el clima laboral de los trabajadores refiere que es adecuado,

**Tabla 16: Pregunta 13**

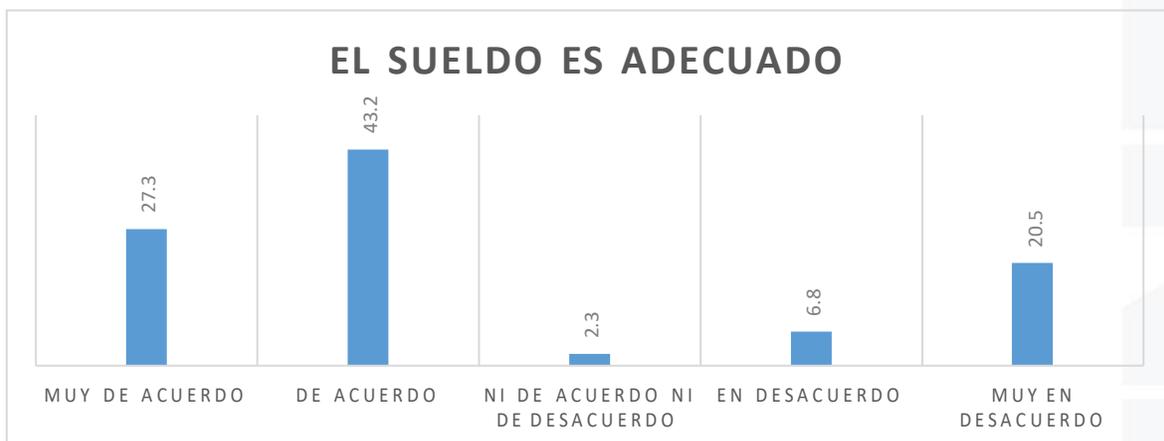
El sueldo es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	27,3	27,3	27,3
	De acuerdo	19	43,2	43,2	70,5
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	1	2,3	2,3	72,7
	En desacuerdo	3	6,8	6,8	79,5
	Muy en desacuerdo	9	20,5	20,5	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería encuestado indica que el 43,2% está de acuerdo en que su sueldo es adecuado, mientras que el 20,5% se encuentran muy en desacuerdo con respecto a la cantidad de dinero que generan por realizar sus servicios.

**Ilustración 14**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los encuestados perciben que su sueldo es acorde o adecuado a las funciones que realizan, indicador de que se sienten satisfechos.

**Tabla 17: Pregunta 14**

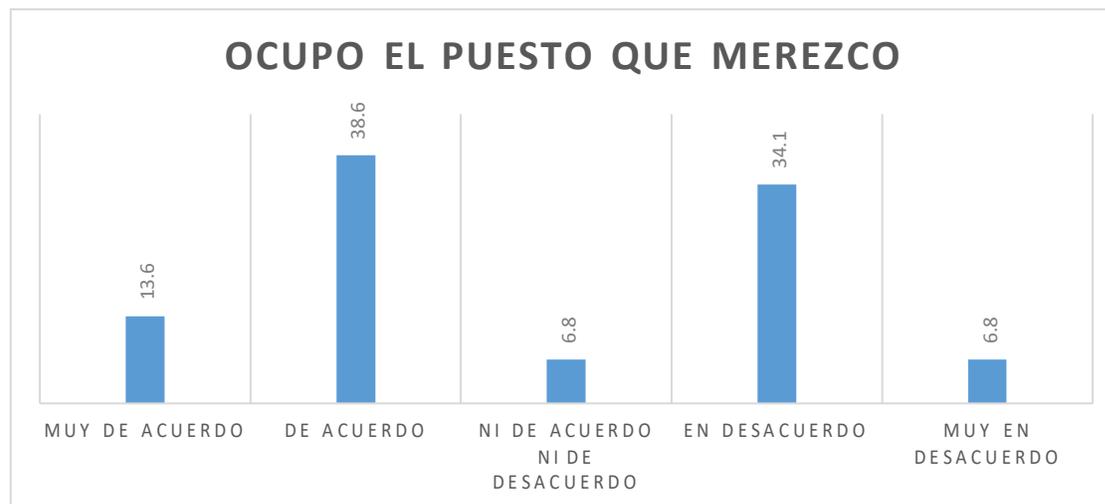
Ocupo el puesto que merezco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	6	13,6	13,6	13,6
	De acuerdo	17	38,6	38,6	52,3
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	3	6,8	6,8	59,1
	En desacuerdo	15	34,1	34,1	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería encuestado indica que el 43,2% está de acuerdo en que su sueldo es adecuado, mientras que el 20,5% se encuentran muy en desacuerdo con respecto a la cantidad de dinero que generan por realizar sus servicios.

**Ilustración 15**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** las funciones o cargos laborales se perciben en la mitad de los encuestados como favorable, mientras otro grupo refiere sentirse insatisfecho, quizá consideren que no es el lugar que merecen.

**Tabla 18: Pregunta 15**

Tengo muchas posibilidades de promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	De acuerdo	13	29,5	29,5	34,1
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	34,1	34,1	68,2
	En desacuerdo	12	27,3	27,3	95,5
	Muy en desacuerdo	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el 34,1% no están en acuerdo ni en desacuerdo con respecto si tienen posibilidades de promoción en su lugar de empleo, el 27,3% se encuentra en desacuerdo, mientras que el 29,5% se encuentra en acuerdo.

**Ilustración 16**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** no están en acuerdo ni en desacuerdo con respecto si tienen posibilidades de promoción en su lugar de empleo.

**Tabla 19: Pregunta 16**

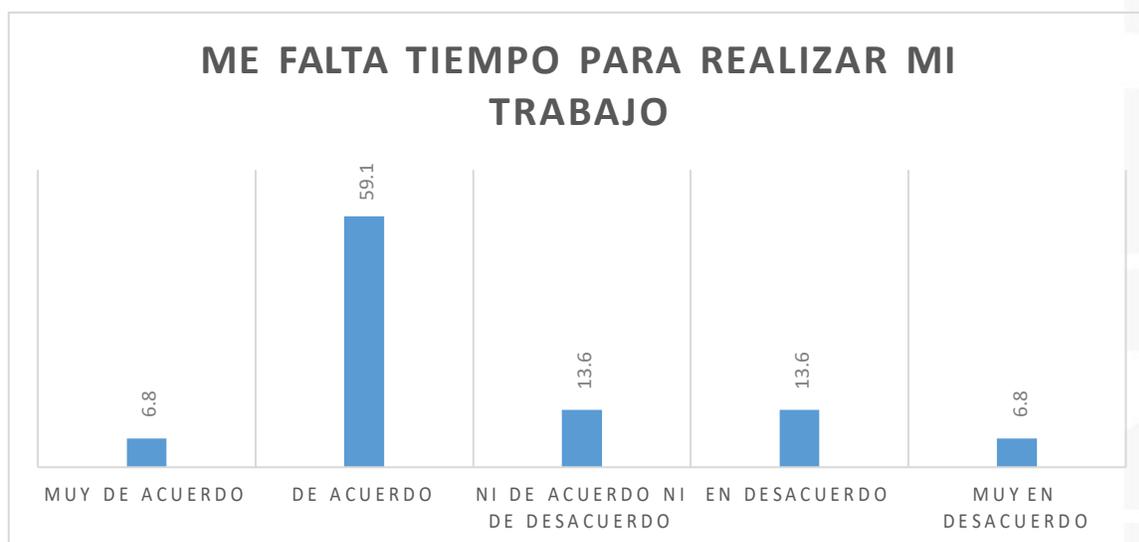
Me falta tiempo para realizar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	De acuerdo	26	59,1	59,1	65,9
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	6	13,6	13,6	79,5
	En desacuerdo	6	13,6	13,6	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación al tiempo para realizar su trabajo si les falta el mismo, responden que el 59,1% está de acuerdo, el 13,6% en desacuerdo, lo que indica que el tiempo juega un papel importante en la satisfacción del personal.

**Ilustración 17**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el tiempo juega un papel importante en la satisfacción del personal y ellos consideran que les falta tiempo para realizar su trabajo, el tiempo juega en su contra.

**Tabla 20: Pregunta 17**

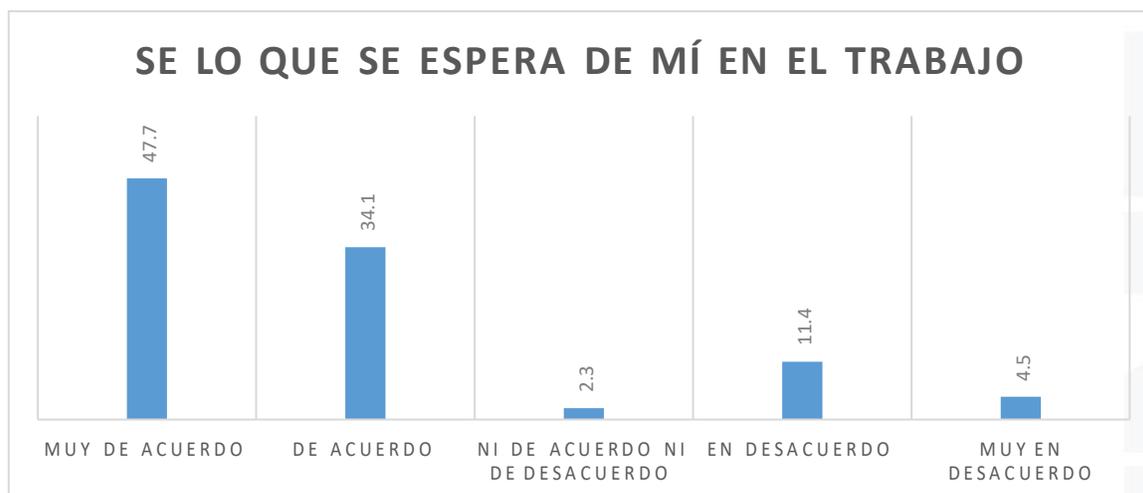
Se lo que se espera de mí en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	21	47,7	47,7	47,7
De acuerdo	15	34,1	34,1	81,8
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	1	2,3	2,3	84,1
En desacuerdo	5	11,4	11,4	95,5
Muy en desacuerdo	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería en cuanto a si tienen conocimiento y saben lo que se espera de ellos en su trabajo el 47,7% está muy de acuerdo, el 34,1% de acuerdo y el 11,4% en desacuerdo, por lo tanto, la mayor parte de los encuestados están conscientes de sus deberes y obligaciones.

**Ilustración 18**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Tabla 21: Pregunta 18**

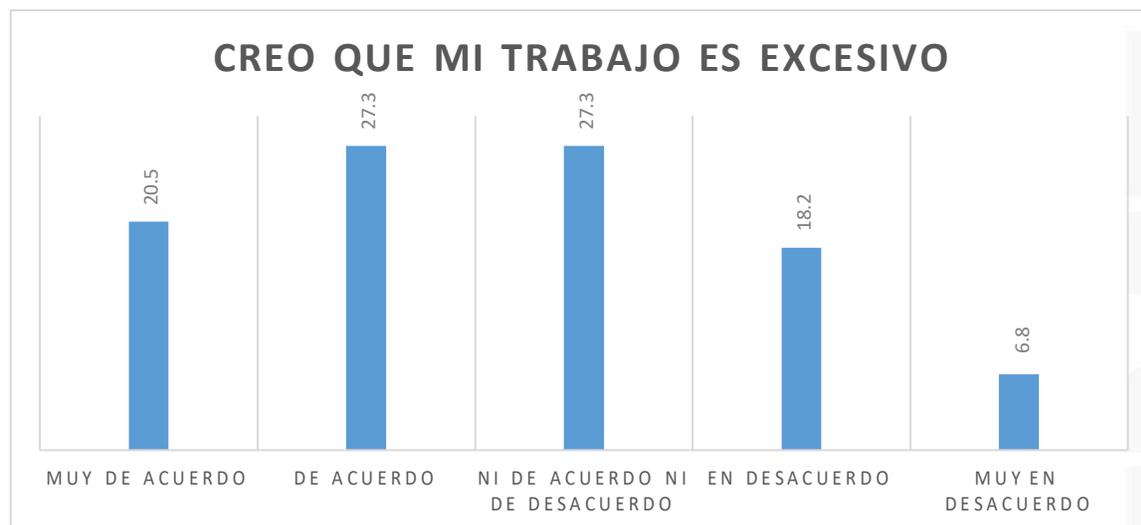
Creo que mi trabajo es excesivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	9	20,5	20,5	20,5
	De acuerdo	12	27,3	27,3	47,7
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	12	27,3	27,3	75,0
	En desacuerdo	8	18,2	18,2	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** el personal de enfermería en cuanto a si consideran que su trabajo es excesivo, el 27,3% está de acuerdo, otro porcentaje similar ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 18,2% en desacuerdo, de esta manera, consideran que su trabajo es excesivo.

**Ilustración 19**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los encuestados consideran que su trabajo es excesivo, que les produce cansancio e insatisfacción en ocasiones.

**Tabla 22: Pregunta 19**

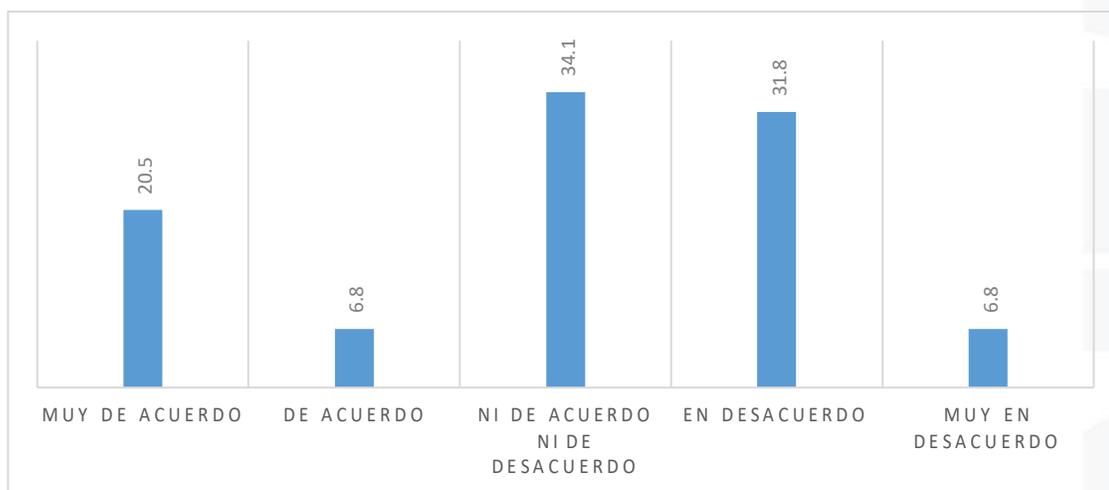
Los problemas de mis compañeros me afectan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	9	20,5	20,5	20,5
De acuerdo	3	6,8	6,8	27,3
Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	34,1	34,1	61,4
En desacuerdo	14	31,8	31,8	93,2
Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** la pregunta que se enfoca en si los problemas de los compañeros influyen o afectan a los demás, el 34,1% consideran que no están en acuerdo ni en desacuerdo, el 20,5% muy de acuerdo y el 31,8% en desacuerdo.

**Ilustración 20**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los participantes refieren que los problemas personales de sus pares no siempre repercuten en ellos o les afecta de alguna manera.

**Tabla 23: Pregunta 20**

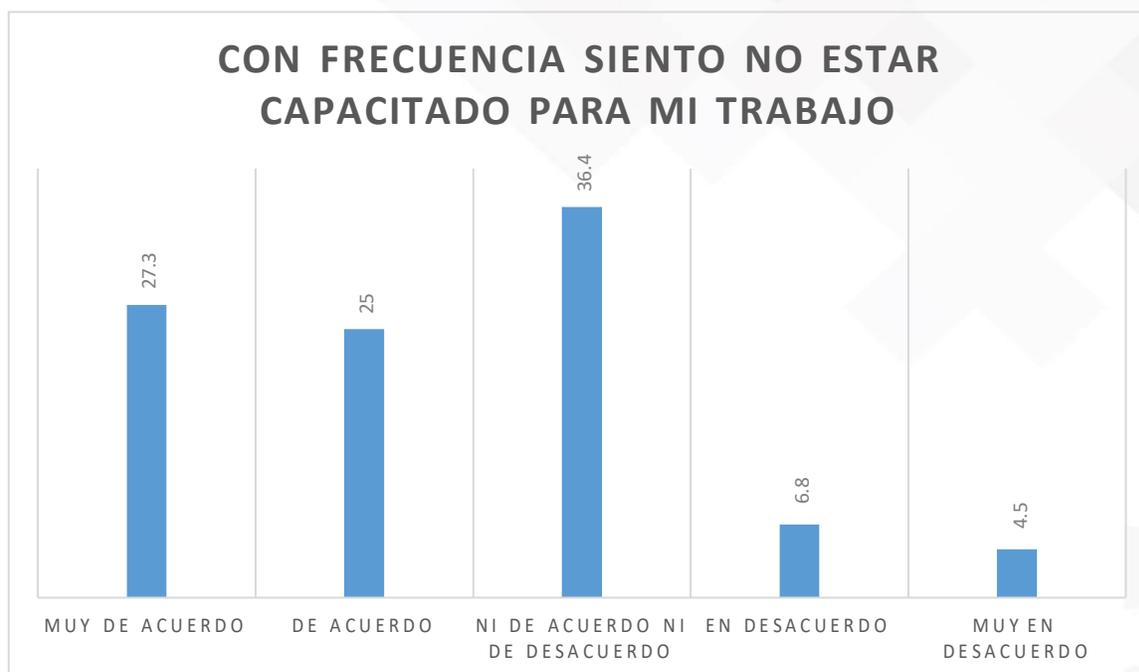
**Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	12	27,3	27,3	27,3
	De acuerdo	11	25,0	25,0	52,3
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	16	36,4	36,4	88,6
	En desacuerdo	3	6,8	6,8	95,5
	Muy en desacuerdo	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los participantes indican que el 36,4% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, sobre si están capacitados para realizar su trabajo, mientras que el 27,3% están muy de acuerdo y el 25% de acuerdo.

### Ilustración 21



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los participantes refieren no sentirse en ocasiones capacitados para la labor que realizan, esto es un indicador de la importancia de las capacitaciones programadas por los superiores en relación a la labor que ejercen los colaboradores.

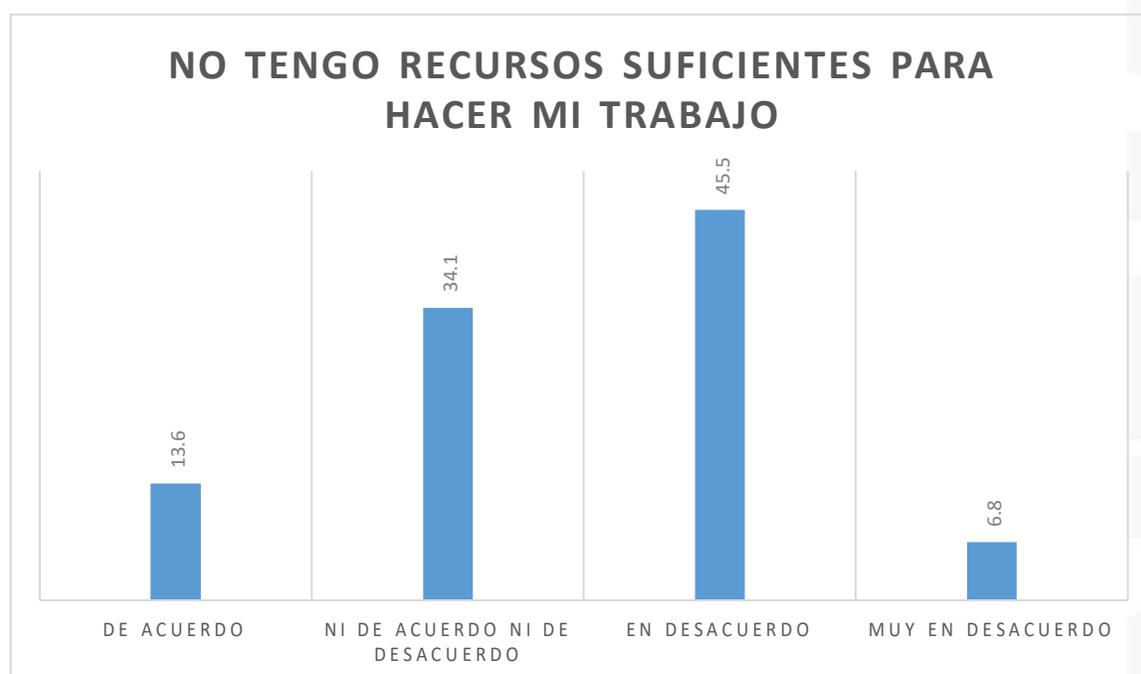
**Tabla 24: Pregunta 21**

No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	13,6	13,6	13,6
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	15	34,1	34,1	47,7
	En desacuerdo	20	45,5	45,5	93,2
	Muy en desacuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Ilustración 22**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el tiempo puede jugar en contra para algunos participantes, sin embargo, los encuestados refieren que este factor no es inconveniente en ellos.

**Tabla 25: Pregunta 22**

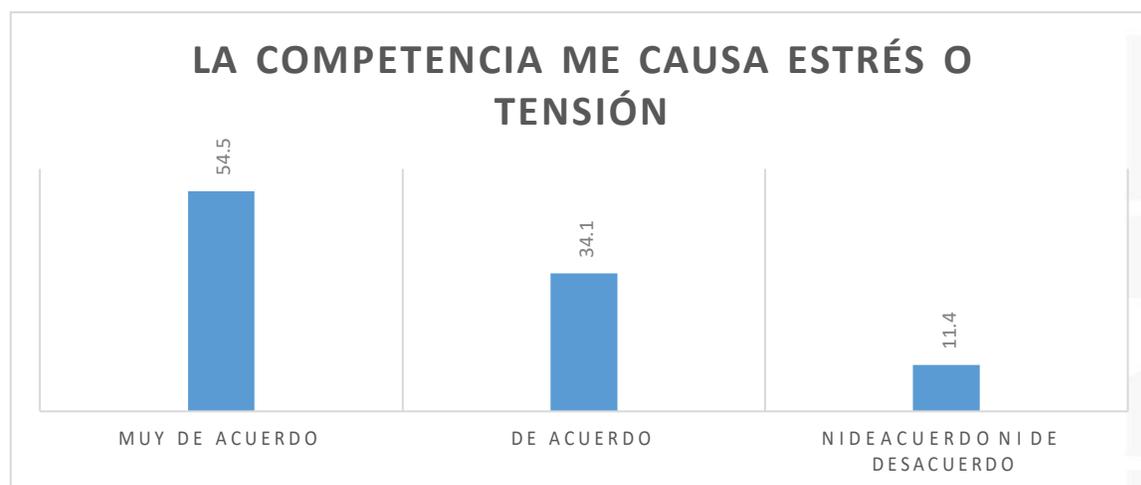
La competencia me causa estrés o tensión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	24	54,5	54,5	54,5
	De acuerdo	15	34,1	34,1	88,6
	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** la competencia en el entorno laboral causa tensión o estrés según los colaboradores, puesto que el 54,5% están muy de acuerdo ante esta premisa y el 34,1% de acuerdo y solo el 11,4% no está en acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de los participantes afirman sentirse estresados o tensos ante la competencia.

**Ilustración 23**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** la competencia en el entorno laboral causa tensión o estrés según los colaboradores, lo que indica que la mayoría de los participantes afirman sentirse estresados o tensos ante la competencia.

**Objetivo 2:** Identificar cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería en la calidad de atención que brindan a los pacientes.

**Encuesta dirigida a pacientes internos atendidos por el personal de enfermería.**

**Tabla 26:** Sexo

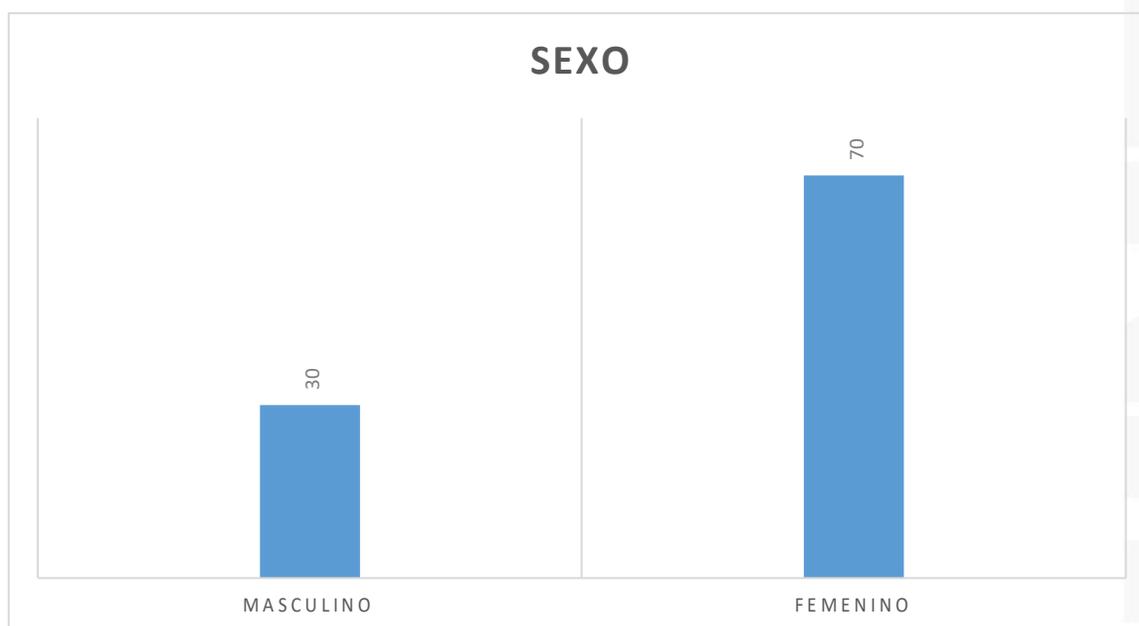
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	33	30,0	30,0	30,0
	Femenino	77	70,0	70,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** del total de participantes encuestados que corresponden a 110 pacientes internados por un lapso de dos días, quienes recibieron atención directa de parte del personal de enfermería, el 30% corresponde al sexo masculino y el 70% al sexo femenino.

**Ilustración 24**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Tabla 27:** Datos estadísticos

Estadísticos

Edad		
N	Válido	110
	Perdidos	0
Media		29,78
Mediana		26,00
Moda		25

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** del total de participantes encuestados que corresponden a 110 pacientes internados por un lapso de dos días, quienes recibieron atención directa de parte del personal de enfermería, la media corresponde a 29,78, la mediana a 26 y la moda a 25.

**Tabla 28: Pregunta 1**

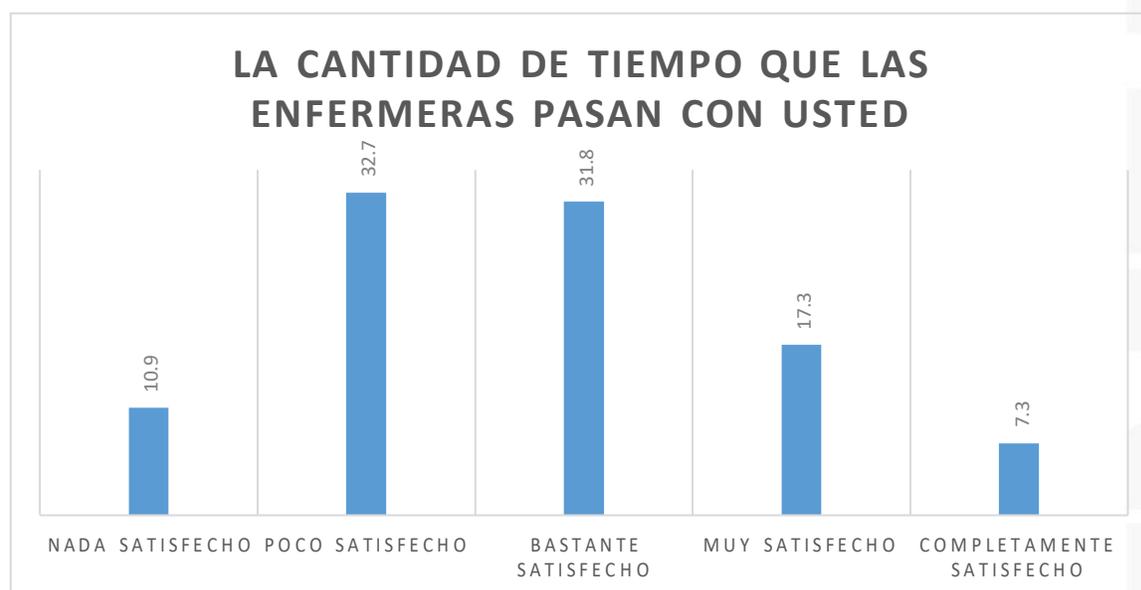
La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	12	10,9	10,9	10,9
	Poco satisfecho	36	32,7	32,7	43,6
	Bastante satisfecho	35	31,8	31,8	75,5
	Muy satisfecho	19	17,3	17,3	92,7
	Completamente satisfecho	8	7,3	7,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en cuanto a la cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con los pacientes, el 32,7% manifiestan que se sienten pocos satisfechos, el 31,8% bastante satisfechos y el 17,3% muy satisfechos.

**Ilustración 25**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes se sienten insatisfechos en relación al tiempo en que las enfermeras cuidan de ellos.

**Tabla 29: Pregunta 2**

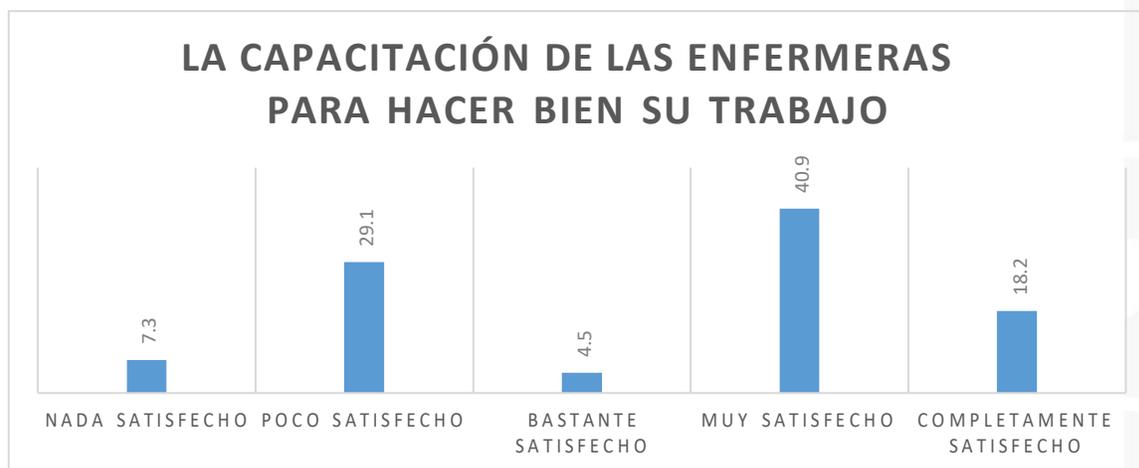
La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	8	7,3	7,3	7,3
	Poco satisfecho	32	29,1	29,1	36,4
	Bastante satisfecho	5	4,5	4,5	40,9
	Muy satisfecho	45	40,9	40,9	81,8
	Completamente satisfecho	20	18,2	18,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en cuanto a si consideran que el personal de enfermería está capacitado para realizar su trabajo, el 40,9% se encuentra muy satisfecho, el 29,1% poco satisfecho y el 18,2% completamente satisfecho, lo cual es indicador de que los pacientes consideran que el personal de enfermería se encuentra capacitado.

### Ilustración 26



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes consideran que el personal de enfermería se encuentra capacitados en relación a la labor que realizan para con ellos.

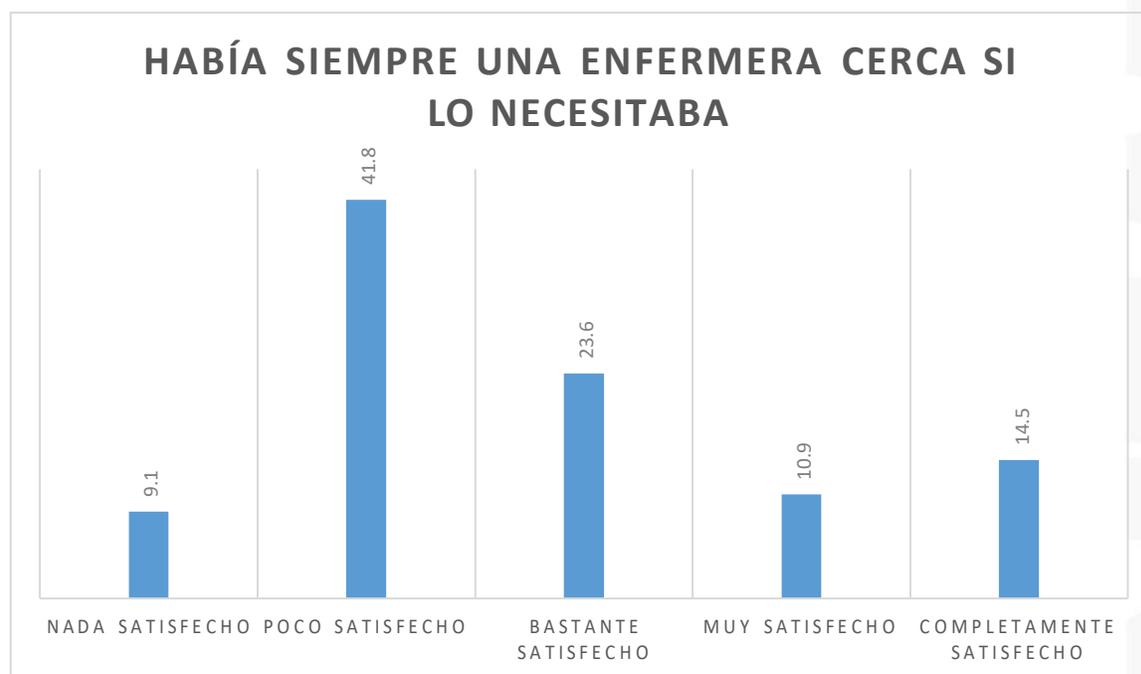
**Tabla 30: Pregunta 3**

Había siempre una enfermera cerca si lo necesitaba

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada satisfecho	10	9,1	9,1	9,1
Poco satisfecho	46	41,8	41,8	50,9
Bastante satisfecho	26	23,6	23,6	74,5
Muy satisfecho	12	10,9	10,9	85,5
Completamente satisfecho	16	14,5	14,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Ilustración 27**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes refieren insatisfacción sobre la atención del personal de enfermería en relación a si estaban con ellos todo el tiempo.

**Tabla 31: Pregunta 4**

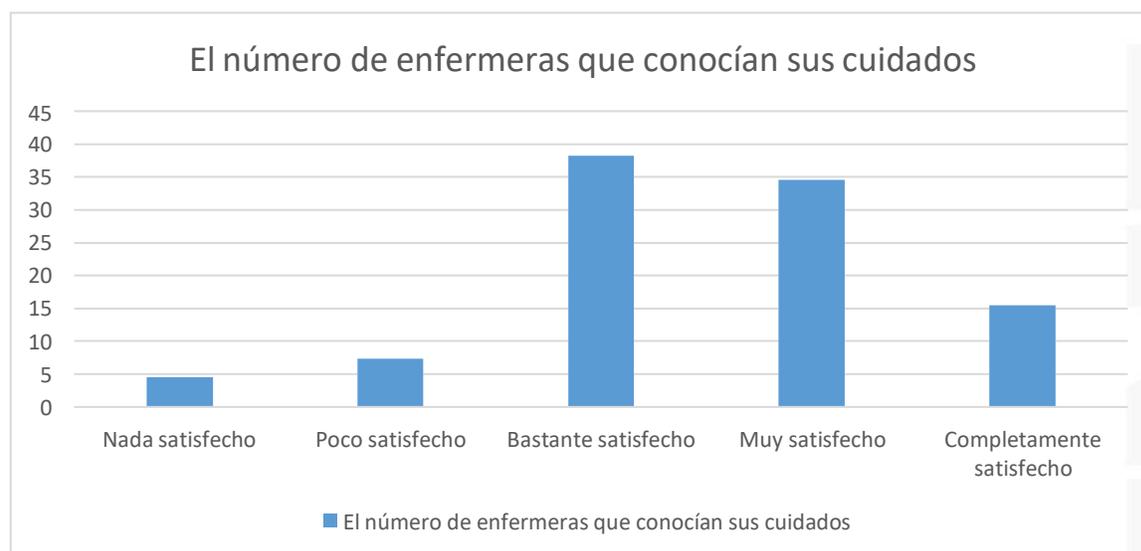
El número de enfermeras que conocían sus cuidados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	5	4,5	4,5	4,5
	Poco satisfecho	8	7,3	7,3	11,8
	Bastante satisfecho	42	38,2	38,2	50,0
	Muy satisfecho	38	34,5	34,5	84,5
	Completamente satisfecho	17	15,5	15,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre el número de enfermeras, el 38,2% se encuentra bastante satisfecho, el 34,5% bastante satisfecho, y el 15,5% completamente satisfecho, lo que indica consideran que el número de enfermeras es adecuado para la atención.

### Ilustración 28



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes consideran que el número de enfermeras es el adecuado, y que es una cantidad apropiada para satisfacer sus necesidades.

**Tabla 32: Pregunta 5**

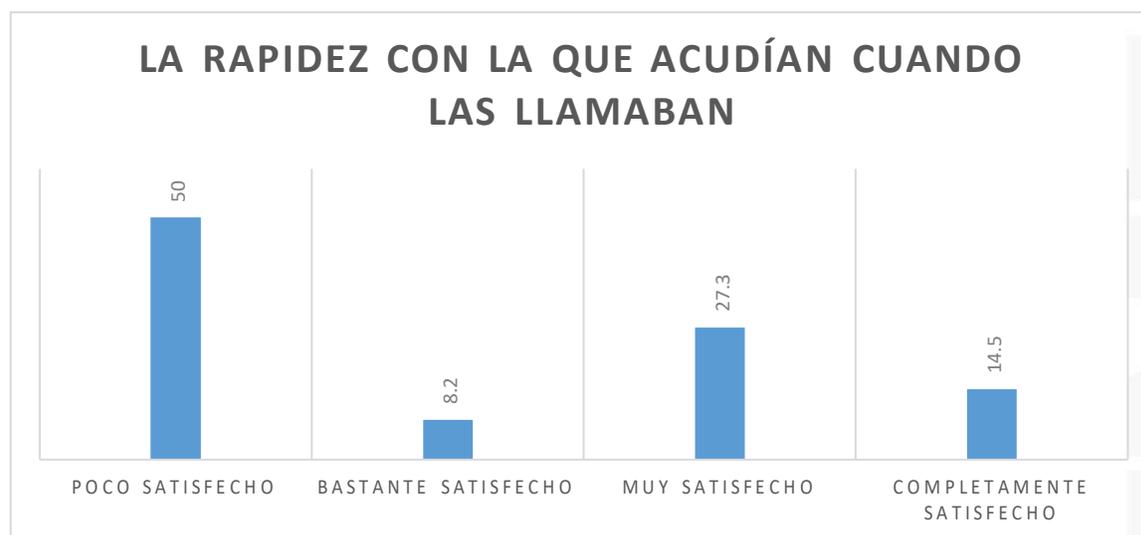
La rapidez con la que acudían cuando las llamaban

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	55	50,0	50,0	50,0
	Bastante satisfecho	9	8,2	8,2	58,2
	Muy satisfecho	30	27,3	27,3	85,5
	Completamente satisfecho	16	14,5	14,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre la rapidez con la que acudían al llamado, el 50% se encuentra poco satisfecho, el 27,3% muy satisfecho, y el 14,5% completamente satisfecho, esto demuestra que los pacientes consideran que el personal no está presto a acudir a su llamado de manera inmediata cuando lo requerían.

### **Ilustración 29**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes consideran que el personal no está presto a acudir a su llamado de manera inmediata cuando lo requerían.

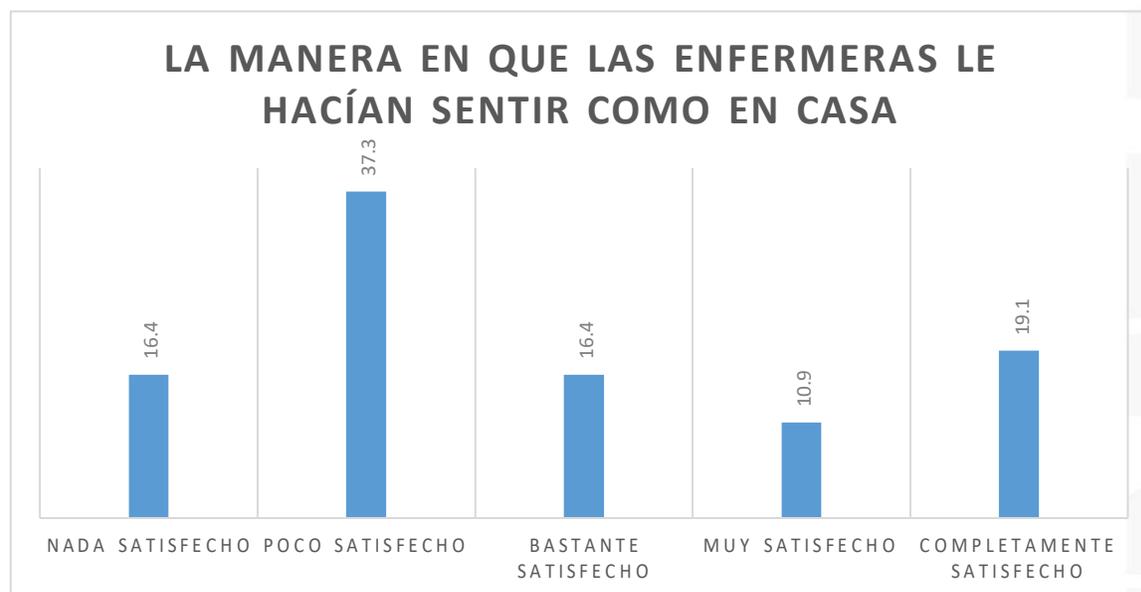
**Tabla 33:** Pregunta 6

La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	18	16,4	16,4	16,4
	Poco satisfecho	41	37,3	37,3	53,6
	Bastante satisfecho	18	16,4	16,4	70,0
	Muy satisfecho	12	10,9	10,9	80,9
	Completamente satisfecho	21	19,1	19,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles si se sentían cómodos, el 37,3% se encuentran nada satisfecho, el 16,4% nada satisfecho, y el 19,1% completamente satisfecho.

**Ilustración 30**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes se encuentran nada satisfechos en la manera que las enfermeras le hacían sentir como en casa.

**Tabla 34: Pregunta 7**

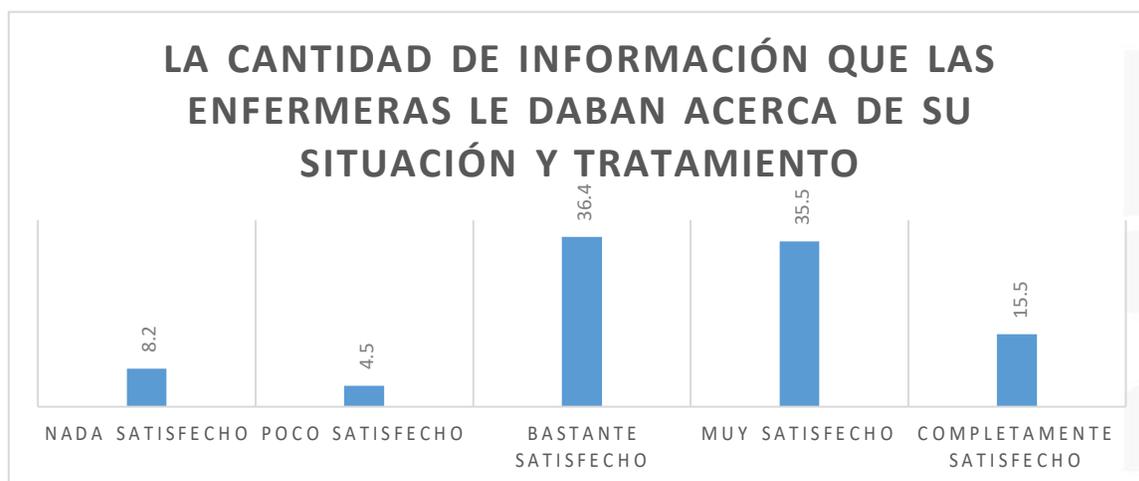
La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	9	8,2	8,2	8,2
	Poco satisfecho	5	4,5	4,5	12,7
	Bastante satisfecho	40	36,4	36,4	49,1
	Muy satisfecho	39	35,5	35,5	84,5
	Completamente satisfecho	17	15,5	15,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre la cantidad de información que los y las enfermeras les brindan, el 36,4% se encuentra bastante satisfecho, el 35,5% muy satisfecho, y el 15,5% completamente satisfecho.

**Ilustración 31**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes se encuentran divididas en relación a la información proporcionada por el personal, algunos se sienten satisfechos y otros insatisfechos.

**Tabla 35: Pregunta 8**

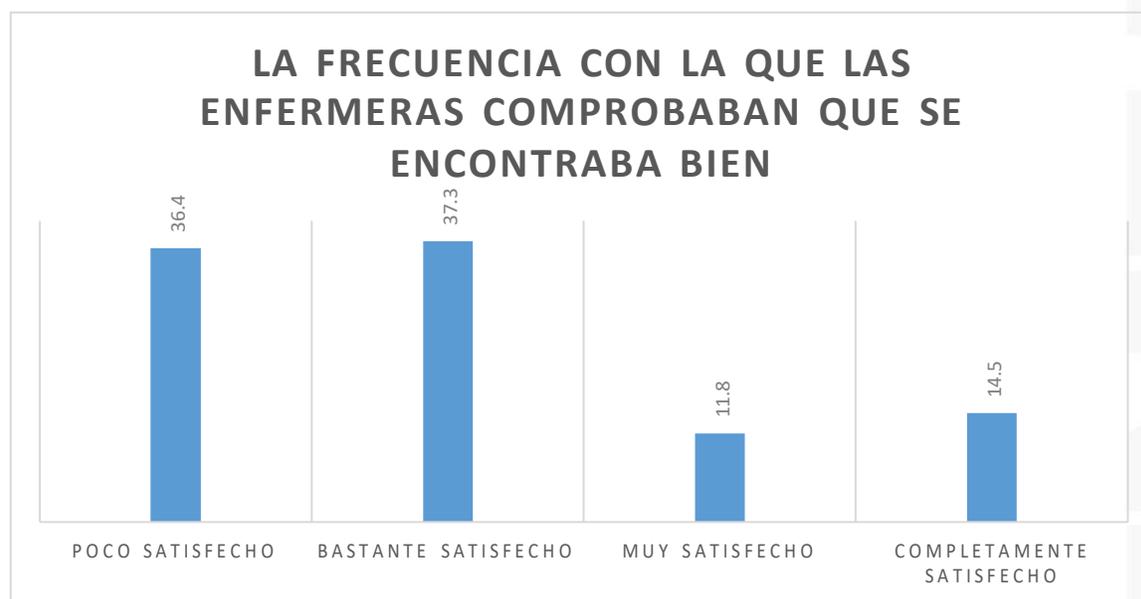
La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	40	36,4	36,4	36,4
	Bastante satisfecho	41	37,3	37,3	73,6
	Muy satisfecho	13	11,8	11,8	85,5
	Completamente satisfecho	16	14,5	14,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** sobre el monitoreo que brinda el personal de enfermería a los pacientes para saber su situación se obtiene que el 36,4% se sienten poco satisfechos, el 37,3% bastantes satisfechos y el 14,5% completamente satisfechos.

**Ilustración 32**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el monitoreo brindado por el personal de enfermería es considerado apropiado según los pacientes encuestados.

**Tabla 36: Pregunta 9**

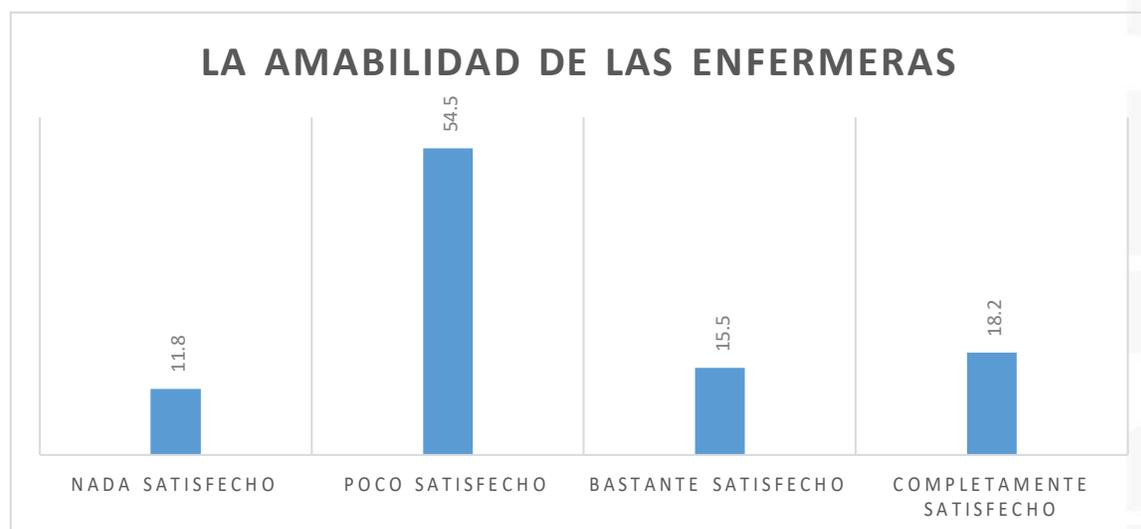
La amabilidad de las enfermeras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	13	11,8	11,8	11,8
	Poco satisfecho	60	54,5	54,5	66,4
	Bastante satisfecho	17	15,5	15,5	81,8
	Completamente satisfecho	20	18,2	18,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación a si el personal de enfermería se comportaba amable con los pacientes el 54,5% se sienten poco satisfechos, el 18,2% completamente satisfechos y el 15,5% bastante satisfechos, indicador de que algunos pacientes consideran que el trato del personal no es amable.

**Ilustración 33**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes refieren que las enfermeras son amables en sus tratos, y que tenían calidad al brindar sus servicios de cuidados a los pacientes internos.

**Tabla 37: Pregunta 10**

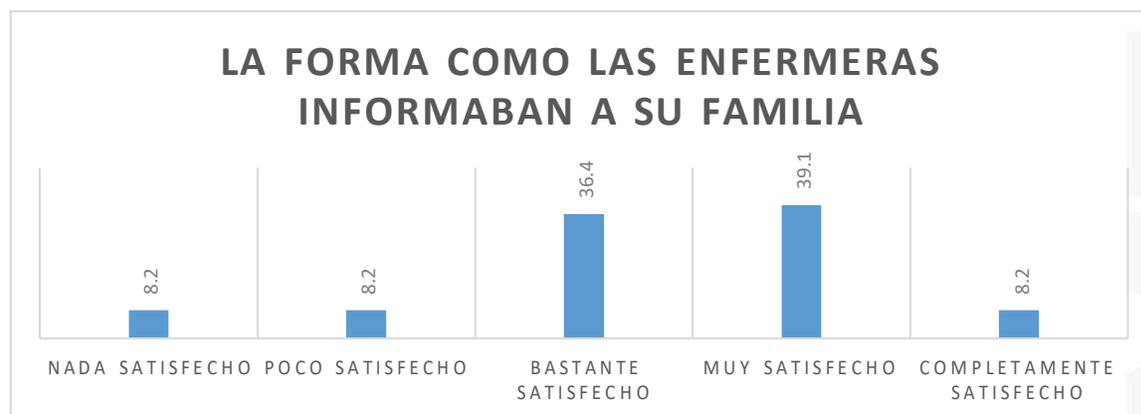
La forma como las enfermeras informaban a su familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	9	8,2	8,2	8,2
	Poco satisfecho	9	8,2	8,2	16,4
	Bastante satisfecho	40	36,4	36,4	52,7
	Muy satisfecho	43	39,1	39,1	91,8
	Completamente satisfecho	9	8,2	8,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación a la información que brinda el personal de enfermería a los familiares de los pacientes sobre el estado de su salud, el 39,1% se sienten muy satisfechos, el 36,4% bastantes satisfechos y el 8,2% completamente satisfechos.

**Ilustración 34**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes consideran que el personal de enfermería es muy comunicativo con sus familiares, consideran que brindan la información adecuada sobre el estado de salud de sus familiares.

**Tabla 38: Pregunta 11**

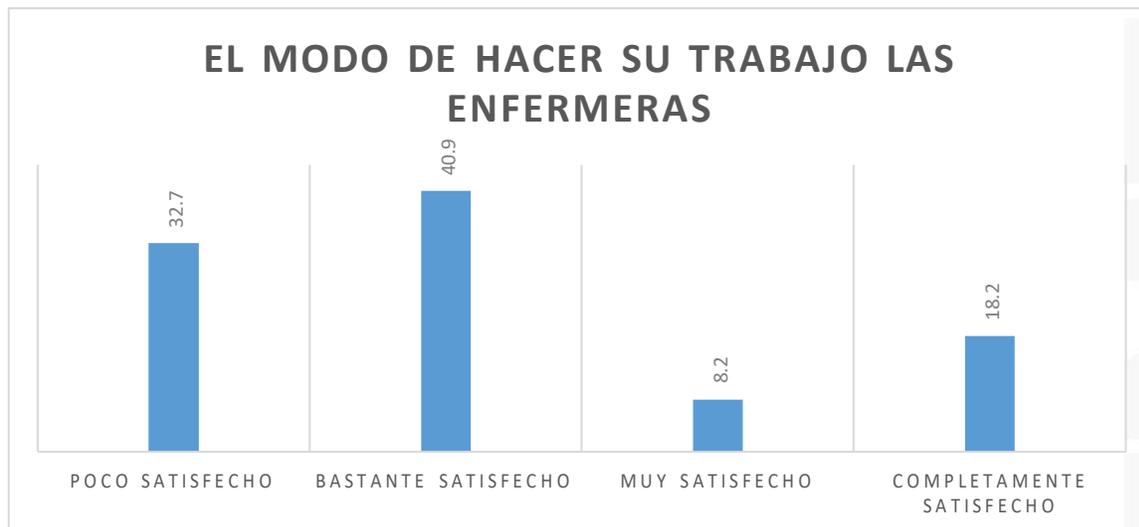
El modo de hacer su trabajo las enfermeras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco satisfecho	36	32,7	32,7	32,7
	Bastante satisfecho	45	40,9	40,9	73,6
	Muy satisfecho	9	8,2	8,2	81,8
	Completamente satisfecho	20	18,2	18,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre el modo de realizar su trabajo el personal, el 40,9% se encuentra bastante satisfecho, el 32,7% poco satisfecho, y el 18,2% completamente satisfecho, esto demuestra que los pacientes consideran que no todos están de acuerdo sobre la forma de realizar su trabajo.

**Ilustración 35**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes se sienten satisfechos con el modo de hacer el trabajo las enfermeras, ellos refieren sentirse cómodos.

**Tabla 39: Pregunta 12**

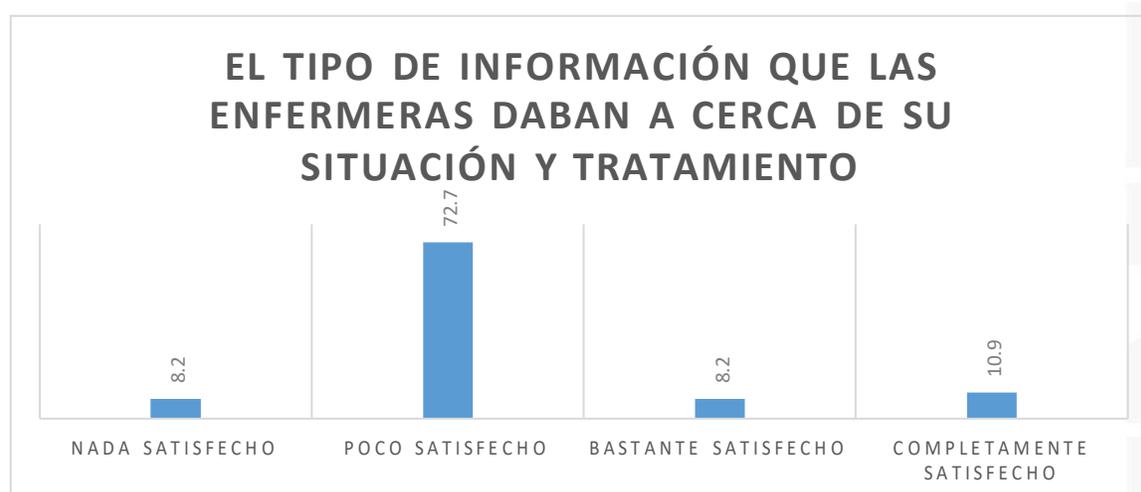
El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	9	8,2	8,2	8,2
	Poco satisfecho	80	72,7	72,7	80,9
	Bastante satisfecho	9	8,2	8,2	89,1
	Completamente satisfecho	12	10,9	10,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre el tipo de información de su tratamiento y situación, el 72,7% se encuentra poco satisfecho, el 10,9% bastante satisfecho, y el 8,2% nada satisfecho, esto demuestra que los pacientes se encuentran inconformes e insatisfechos sobre la comunicación que manejan ellos con el personal de enfermería.

**Ilustración 36**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes encuestados alegan que se sienten satisfechos en relación a la información que recibían de parte de las enfermeras, ellos consideran que deberían ser más comunicativas.

**Tabla 40: Pregunta 13**

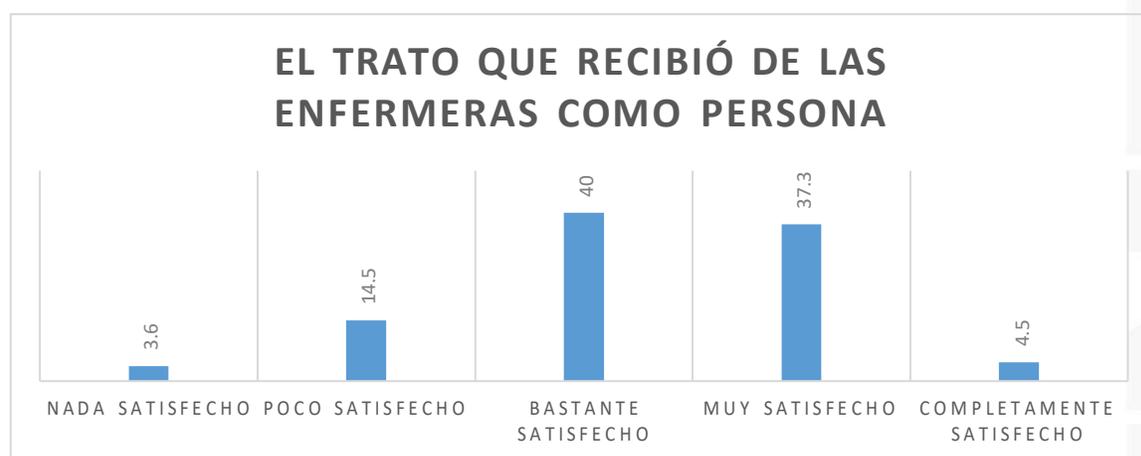
El trato que recibió de las enfermeras como persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	4	3,6	3,6	3,6
	Poco satisfecho	16	14,5	14,5	18,2
	Bastante satisfecho	44	40,0	40,0	58,2
	Muy satisfecho	41	37,3	37,3	95,5
	Completamente satisfecho	5	4,5	4,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles sobre el trato que recibieron de parte de los y las enfermeras, el 40% se encuentra bastante satisfecho, el 37,3% muy satisfecho, y el 14,5% poco satisfecho, comprobándose de esta manera que el trato recibido cumple medianamente las expectativas y exigencias de los pacientes.

**Ilustración 37**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** el trato recibido por el personal de enfermería según los pacientes, refieren sentirse bastante satisfechos, lo cual indica que el trato recibido es cordial y acorde a sus necesidades.

**Tabla 41: Pregunta 14**

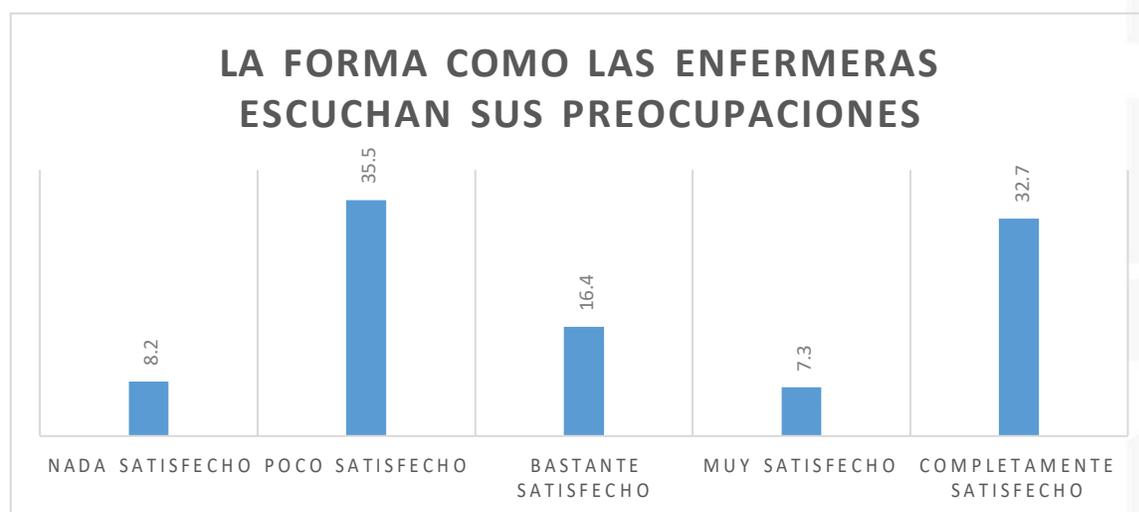
La forma como las enfermeras escuchan sus preocupaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	9	8,2	8,2	8,2
	Poco satisfecho	39	35,5	35,5	43,6
	Bastante satisfecho	18	16,4	16,4	60,0
	Muy satisfecho	8	7,3	7,3	67,3
	Completamente satisfecho	36	32,7	32,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** los pacientes al preguntarles si son escuchados por las enfermeras, el 35,5% se encuentra poco satisfecho, el 32,7% completamente satisfecho, y el 16,4% bastante satisfecho.

### Ilustración 38



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes consideran que no son escuchados por el personal de enfermería en base a sus preocupaciones, aunque otro porcentaje menciona que si, existe contrariedad en el grupo encuestado, pero es la forma en que cada persona percibe la atención recibida.

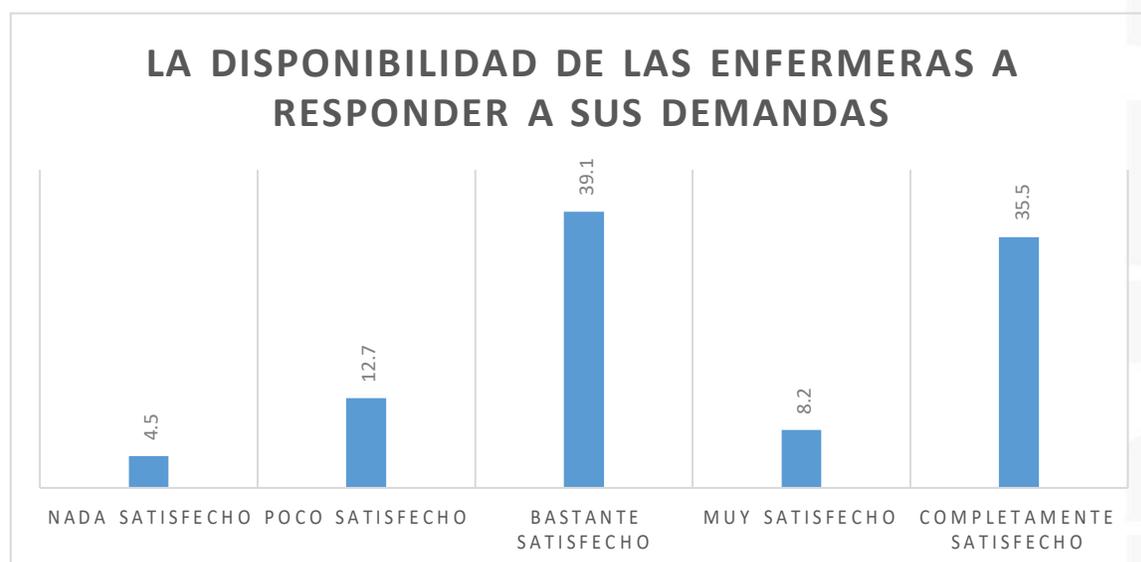
**Tabla 42: Pregunta 15**

La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	5	4,5	4,5	4,5
	Poco satisfecho	14	12,7	12,7	17,3
	Bastante satisfecho	43	39,1	39,1	56,4
	Muy satisfecho	9	8,2	8,2	64,5
	Completamente satisfecho	39	35,5	35,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Interpretación:** en relación a disponibilidad de las enfermeras de responder las demandas de los pacientes, según los encuestados el 39,1% se sienten bastante satisfechos, el 35,5% completamente satisfechos y el 8,2% muy satisfechos.

**Ilustración 39**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes en relación a disponibilidad de las enfermeras de responder las demandas se sienten bastante satisfechos.

**Tabla 43: Pregunta 16**

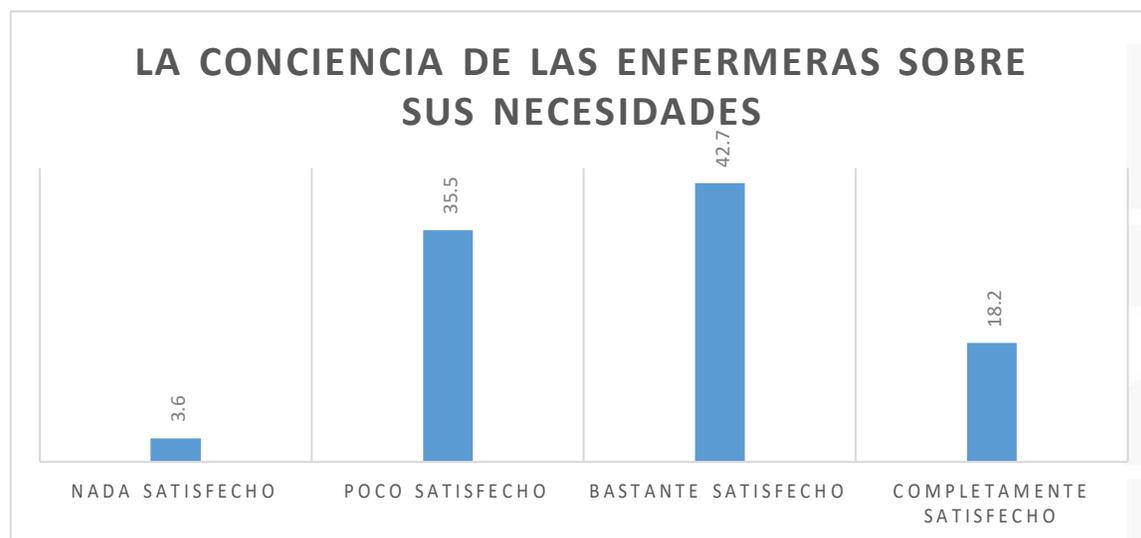
La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	4	3,6	3,6	3,6
	Poco satisfecho	39	35,5	35,5	39,1
	Bastante satisfecho	47	42,7	42,7	81,8
	Completamente satisfecho	20	18,2	18,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Interpretación:** en relación a la conciencia del personal de enfermería sobre las necesidades de los pacientes, los encuestados responden que el 42,7% se sienten bastante satisfechos, el 35,5% poco satisfechos y el 18,2% muy satisfechos, indicador de que el personal si es consciente de las exigencias o necesidades de sus pacientes, realizando un trabajo adecuado según ellos.

#### **Ilustración 40**



Elaborado por: Damaris Mina (2022).

**Análisis:** los pacientes manifiestan que se sienten bastante satisfechos, indicador de que el personal si es consciente de las exigencias o necesidades de sus pacientes, realizando un trabajo adecuado según ellos

**Objetivo 3:** Determinar la relación entre satisfacción laboral y la calidad de atención a los pacientes.

**Tabla 44:** *Correlación de Pearson*

Correlaciones

		Font Roja	CUCACE
Font Roja	Correlación de Pearson	1	,070
	Sig. (bilateral)		,653
	N	44	44
CUCACE	Correlación de Pearson	,070	1
	Sig. (bilateral)	,653	
	N	44	110

**Interpretación:** Según la correlación R de Pearson no existe correlación, debido a que el valor r, es de ,070 lo que refiere que no tiene el nivel de confianza necesario, y el nivel de significancia bilateral es de ,653 por lo tanto no se encuentra en el rango para dar un nivel de confianza adecuado como es del 0,05 con 95%.

## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA, Y PERSPECTIVAS

La revisión bibliográfica que corresponde a los antecedentes referenciales, permite realizar un análisis comparativo con los resultados obtenidos en esta investigación y de esta manera se obtienen las siguientes similitudes o diferencias encontradas entre este estudio y los referenciales.

El trabajo realizado por Santos-Sanabria (2021), determinó que no hubo correlación entre la calidad y la satisfacción laboral de enfermería del personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, mientras que el trabajo elaborado por García y otros (2020) con el fin de determinar la satisfacción laboral de las personas que dependen del Departamento de Enfermería del Centro Asistencial de la Universidad de Burgos (CAUB). El 96% (n=904) de los encuestados eran mujeres, las variables de la edad, el tiempo de terminación de los estudios, el tiempo de entrenamiento profesional, clase experta y campo laboral manifestaron relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) con las percepciones de satisfacción global. En términos de dimensiones, a excepción del contenido del trabajo y las relaciones profesionales, casi todos los profesionales están menos satisfechos.

Campos (2019), en su trabajo busco el determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y la calidad de la atención al paciente. Los resultados mostraron que el 53,3% de los pacientes dijeron haber recibido una atención eficaz y que solo el 43,8% del personal médico estaba satisfecho. En conclusión, tanto los pacientes como las enfermeras del centro de diálisis se manifestaron satisfechos. Mientras que Natalia (2019) tuvo como propósito comprobar la relación que existía entre el desempeño y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad de un establecimiento de servicios de atención situada en la ciudad de Lima, Perú. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción.

Para determinar la situación actual de este estudio se toma como referencia que el 59,1% del personal de enfermería encuestado está de acuerdo en que su

estado de ánimo se altera en su lugar de trabajo, el 65,9% manifiesta estar de acuerdo en que están interesados en las actividades que realizan, las respuestas en su mayoría se sienten satisfechos pero que existen, algunos detalles que funcionan como factores desmotivantes, y que provocan insatisfacción en la realización de sus labores.

Por otro lado, en la encuesta realizada a los pacientes en relación a la calidad de atención que le brindó el personal de enfermería, el 40,9% se encuentra bastante satisfecho, el 32,7% poco satisfecho, y el 18,2% completamente satisfecho, esto demuestra que los pacientes consideran que no todos están de acuerdo con la forma en que realizan su trabajo. En cuanto a si consideran que el personal de enfermería está capacitado para realizar su trabajo, el 40,9% se encuentra muy satisfecho, el 29,1% poco satisfecho y el 18,2% completamente satisfecho, lo cual es indicador de que los pacientes consideran que el personal de enfermería se encuentra capacitado. Las encuestas fueron sometidas a Correlación de Pearson, se procesa en el programa estadístico las respuestas de los cuestionarios y se determina que no existe correlación entre las variables, en este estudio la satisfacción laboral no ejerce influencia en la calidad de atención a los pacientes.

## CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral permite que una institución, empleado o personal que labora en la misma ejerza de manera adecuada sus funciones, brindando un servicio de calidad y calidez, el personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra, se encuentra satisfecho con algunas de las funciones que realiza, sin embargo denotan insatisfacción en cuanto a las relaciones que mantienen con sus pares, y consideran que en ocasiones no se les otorga el reconocimiento adecuado por el servicio que brindan o la labor que desempeñan, esto permite concluir que no se encuentran satisfechos totalmente.
- La satisfacción laboral del personal de enfermería influye en la calidad de atención que se brinda a los pacientes, según los pacientes encuestados que

fueron aquellos que pudieron percibir de manera directa el trato de los mencionados, puesto que estuvieron internados por un lapso de dos días o más, en lo que la mayoría se encontraron satisfechos en ciertos aspectos, como atención, profesionalismo y el trato, mientras que manifiestan insatisfacción en la comunicación que tenían con ellos, o la desinformación entre familiares de los pacientes y personal sanitario.

- Según la correlación de Pearson no existe relación entre las variables, lo que este estudio determinó que la satisfacción o insatisfacción que siente el personal de enfermería por su trabajo, remuneración, relaciones personales u otros aspectos, no influye en la calidad de atención que brindan a los pacientes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Hospital como primer punto, a tomar en consideración los requerimientos de parte del personal de enfermería, para luego de ello implementar estrategias de mejoras diseñados a partir de los resultados de la presente investigación, con la finalidad de abordar y trabajar en los aspectos de insatisfacción, referente a relaciones interpersonales, beneficios y reconocimientos.
- Se recomienda a los directivos, jefes inmediatos realizar diferentes actividades de motivación en el personal de enfermería para de esta manera mejorar el desempeño y el clima laboral, mediante estrategias, capacitaciones talleres, y así puedan brindar un servicio de calidad a los pacientes.
- Es importante que después de un tiempo determinado, y aplicada la propuesta diseñada se realice nuevamente la aplicación de los test usados en este estudio para verificar y establecer comparaciones entre los resultados obtenidos y los nuevos, para constatar si el personal de enfermería se encuentra satisfecho o si existe un declive entre los puntos destacados.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

#### 5.1. TEMA

**Formación continua a los trabajadores fundamentada en los intereses Institucionales.**

#### 5.2. Fundamentación

El entrenamiento inicial es instructivo porque determina aquellos conceptos básicos para el éxito, cuando empieza la vida laboral. Si fracasan la formación inicial, la experiencia laboral y la educación continua, y los permanentes pueden y deben ser llenados, pero las fallas fundamentales siempre serán un impedimento formidable para este desarrollo (Amezcuca, ¿ Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada?, 2018).

El primero es el desarrollo profesional. Cuando se trata de expectativas y estrategias de enseñanza aprendizaje, todo recae en problema resuelto. Luego enfatiza que, como eje cohesivo, el análisis del aprendizaje de los estudiantes, la comprensión como conocimiento de los estilos de aprendizaje de los estudiantes, realizar proceso para lograr y estimular el desarrollo deseado (González Aguña, 2018).

Este factor evalúa lo que dicen los trabajadores (en este caso, el personal de enfermería) sobre las posibilidades que les ofrece el entorno laboral, en relación con su desarrollo profesional y perspectivas de futuro. En cuanto a la autorrealización percibida de los empleados, la agencia promueve opciones de desarrollo profesional, animándolos a realizar investigaciones adicionales relacionadas con sus actividades específicas: especialización y formación.

## 5.4. OBJETIVOS

### 5.4.1. Objetivo General

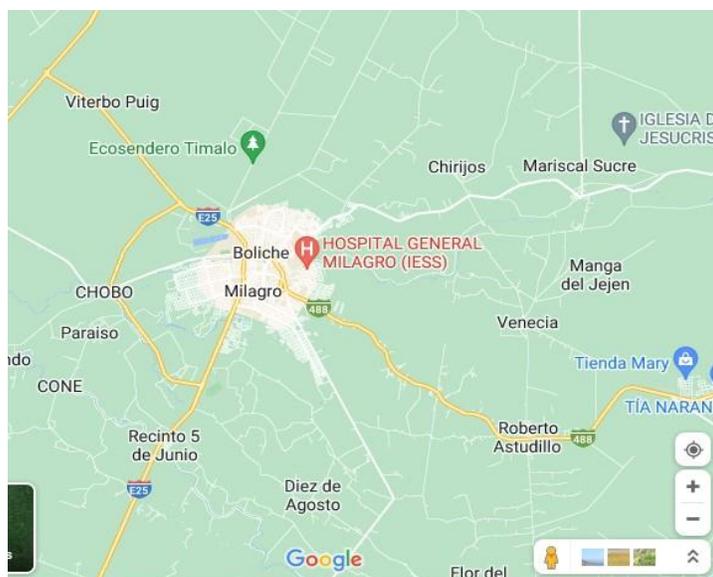
Establecer programas de instrucción continua al personal de enfermería, fundamentándose en los intereses institucionales y personales.

### 5.4.2. Objetivos Específicos

- Detectar necesidades de formación de acuerdo a las necesidades de conocimientos a nivel profesional y personal.
- Diseñar capacitaciones acorde al nivel académico.
- Implementar estrategias motivacionales en las capacitaciones para mejorar el estado de ánimo del personal de enfermería y las relaciones interpersonales.

## 5.5. Ubicación

La presente propuesta se llevará a cabo con el personal de enfermería que labora en El Hospital Dr. León Becerra, ubicado en la ciudad de Milagro – Guayas.



Fuente: Google Maps.

## **5.6. Factibilidad**

La propuesta se considera factible para su realización puesto que, cuenta con la aprobación de todas las autoridades pertinentes, personal de salud y con la colaboración del personal de enfermería para que se logre la aplicación de la propuesta diseñada para este grupo.

## **5.7. Descripción de la propuesta**

Se desarrollaran planes de capacitación y formación, teniendo en cuenta las necesidades principales de los pacientes y enfocándose en las falencias que ellos han considerado en relación al servicio otorgado de parte del personal de enfermería, además se implementarán talleres motivacionales, para mejorar el estado de ánimo de los colaboradores y las relaciones interpersonales entre el personal que labora en conjunto.

### **5.7.1. Actividades**

- Talleres.
- Evaluaciones
- Entrega de reconocimientos como incentivos
- Reuniones de integración.

### **5.7.2. Recursos**

#### **Recursos humanos**

- Maestrante Lcda. Damaris Mina
- Psicólogo de la Institución
- Jefe Inmediato

### Recursos y medios de trabajo

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
Computadoras	2	--	--
Pendrive	2	--	--
Internet	60 Horas	0,60	36,00
Refrigerio y comida	--	--	40,00
Transporte	--	--	15,00
Impresiones de Anteproyectos	150 Hojas	0,15	19,05
Material de Encuesta	220 Hojas	0,15	43,00
Manual para los estudiantes	220	0,95	209,00
<b>Total</b>			<b>\$362,05</b>

### 5.7.3. Impacto

Este proyecto será de gran impacto puesto que un factor de falencia según la encuesta a los pacientes es el hecho de que no se encuentran satisfechos con la información que los y las enfermeras les brindan, esto se asocia a una mala comunicación entre pacientes y personal de enfermería, además de ello la insatisfacción en el área laboral puede deberse a que no se han capacitado frecuentemente y se les complica cumplir a cabalidad con sus tareas impuestas, además no existen relaciones cordiales entre los compañeros de trabajo, y el

implementar talleres, capacitaciones, es una manera de integrarlos y fomentar el trabajo en equipo, para mantener una sana convivencia y mejorar el clima laboral.

#### 5.7.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	SEMANA			
	1	2	3	4
Semana 1.- Talleres				
Semana 2.- Evaluaciones				
Semana 3.- Integración				
Semana 4.- Reconocimientos				

Fuente: Mina, 2022

#### 5.7.5. Lineamientos para evaluar la propuesta

La presente propuesta se va a evaluar al finalizar cada capacitación proporcionada al personal sanitario, esto puede ejecutarse una vez cada seis meses y repetir.

## Bibliografía

- Aguirre Raya, D. A. (2020). Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. . *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Alberto, C. &. (2021). Florence Nightingale y Victoria Brú Sánchez: dos paradigmas de enfermería en tiempos de Pandemia COVID-19. *In II Coloquio de Enfermería" Victoria Brú Sánchez"*.
- Álvarez, C. V. (2018). Docencia-servicio: responsabilidad social en la formación del talento humano en salud en Colombia. *Educación Médica*, 179 - 186.
- Amaral, D. M., Rios, A. A., & Santana, R. F. (2019). Diagnósticos de enfermería en cuidados paliativos oncológicos. *Enfermería Global*.
- Amezcuca, M. (2018). ¿ Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada? *Index de Enfermería*, 188 - 190.
- Amezcuca, M. (2019). Cuidados y sociedad en La España Moderna. Materiales para la historia de la Enfermería en los siglos XVI-XVII. *ProTesis*.
- Aynaguano, M. S. (2019). Rol de enfermería en la atención a pacientes con Preeclampsia. *Bachelor's thesis*.
- Campos, F., Gálves, N., & Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX SAC 2018. *Revista científica Curae*, 2(2).
- Castro, M. R. (2019). La vinculación de la Enfermería a la Universidad en España: los hitos de una relación negada. . *Temperamentvm*.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 178-186.
- Consejo de Salubridad General de México. (2020). Guía bioética para asignación de recursos limitados de medicina crítica en situación de emergencia.
- Contitución del Ecuador . (20 de Octubre de 2008). Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/cons titucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/cons titucion_de_bolsillo.pdf)

- Ferreira, J. E. (2022). Atención en salud y modernas prácticas de enfermería en el contexto de los países luso-hispanos. *Avances en Enfermería*.
- Figueroba Madueño, F. (2021). Competencias Emocionales del Enfermero Civil y Militar.
- García Prieto, A. (2019). Situación de las competencias de Enfermería en España en el marco legislativo actual.
- García, A. D. (2020). La satisfacción laboral de los profesionales como pieza clave en la calidad asistencial. *Metas de enfermería*, 7 - 16.
- González Aguña, A. &. (2018). Los límites del lenguaje y su implicación sobre los límites del cuidado: a propósito de Wittgenstein y la Enfermería. . *Ene*, 12.
- Gutiérrez Montante, M. A. (2022). Propuesta de manual de procedimientos para la práctica segura del personal expuesto al humo quirúrgico. *REPOSITORIO NACIONAL CONACYT*.
- Hemesath, M. P., Echer, I. C., & Rosa, N. G. (2019). Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados. . *Revista Gaúcha de Enfermagem*.
- Hernández, M. J. (2018). MATRONAS EN LA ANTIGÜ EDAD: ANTIGUO EGIPTO (I). *EGLE*, 39 - 47.
- Larios, F., & Castro, H. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Economics, Economics and Finance*.
- Lenis, C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 413 - 425.
- Ley Organica de Salud . (2012). Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Manjarrez Fuentes, N. N. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 359 - 365.
- Manrique-Abril, F. G., Amaya, G. M., & Fandiño, Y. R. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia. Prom. Salud*, 46 - 59.

- Montilla, A. C., & Vargas, L. D. (2020). *Eficacia de un programa educativo sobre parto Psicoprofiláctico. Madres primigestas, escuela de enfermería de la Universidad de Los Andes. Periodo noviembre 2019-febrero 2020.*  
Universidad de Los Andes, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería.
- Mora-Romero, J., & Mariscal-Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño labora. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*(Edición especial), 1-11.
- Prieto Andreu, J. M. (2020). *na revisión sistemática sobre gamificación, motivación y aprendizaje en universitarios.*
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 3 - 18.
- Quiroz, J. L. (2021). *alidad de servicio y satisfacción de los pacientes del centro médico especializado Chiclayo SAC–Chiclayo, 2020.*
- Redondo, R. P. (2018). El recurso humano factor de competitividad en el sector salud. *nvestigación e Innovación en ingenierías*, 93 - 101.
- Reyes Caballero, M. C. (2018). Capacitación para el desarrollo de la consulta de enfermería en la atención primaria de salud. *Edumecentro*, 106 - 121.
- Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.*
- Romero, J. L. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. . *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*
- Salto, I. &. (2020). El legado de Florence Nightingale en la enseñanza de Enfermería. *Enfermería Investiga*, 62 - 70.
- Santos-Sanabria, M. (2021). *Satisfacción laboral y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2021.* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Tejada, V. E. (2019). Percepción del paciente con VIH sobre el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico en un hospital nacional de Lima, 2019.

- Tobar, F. (2018). Obtenido de ¿Hacia donde va el hospital?:  
[http://www.revistamedicos.com.ar/opinion/hacia\\_donde\\_va\\_el\\_hospital.pdf](http://www.revistamedicos.com.ar/opinion/hacia_donde_va_el_hospital.pdf)
- Ubilla Carpio, C. A. (2019). La satisfacción del personal de enfermería y su relación con el cuidado de los pacientes del Hospital Universitario de Guayaquil. *Tesis previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil., Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12240/1/T-UCSG-POS-MGSS-179.pdf>
- Vargas, S., & Flores, M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79).
- Villar, V., D. S., & Martins, M. (2020). Seguridad del paciente en el cuidado hospitalario: una revisión sobre la perspectiva del paciente. *Cadernos de Saúde Pública*.
- Zambrano Ochoa, L. E., & Cuchula Palomares, G. (2018). *Satisfacción Laboral Y Calidad De Atención De Salud Del Departamento De Obstetricia Y Ginecología Del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Zárate, M. S. (2019). ¿ Qué hacemos las enfermeras? Profesionalización, autonomía y asociatividad de la enfermería chilena, 1940-1960. *Nuevo Mundo Mundos Nuevos. Nouveaux mondes mondes nouveaux-Novo Mundo Mundos Novos-New world New worlds*.

## ANEXOS

### Anexo 1:

HOSPITAL GRAL. LEÓN BECERRA CAMACHO - MILAGRO  
GERENCIA  
RECIBIDO POR: *Gua*  
FECHA: *15-01-2021*  
HORA: *9:02 AM*

Oficio No. UNEMI-DIP-MSP3-21-20

Milagro, 15 de Enero del 2021

Sr. Dr.  
Félix Carrera Cedeño  
Gerente Del Hospital General Dr. León Becerra Camacho  
Presente:

De nuestra consideración.

Reciba un cordial saludo de las autoridades de la Dirección de Investigación y Postgrado (DIP) de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), quienes hacemos extensos los sinceros agradecimientos por la predisposición, la orientación y el apoyo.

Considerando su apreciable aporte a la formación de los maestrantes en Salud Pública, solicito a usted y por su digno intermedio, el ingreso de la Lda. Damaris Alejandra Mina Acosta, con cédula de ciudadanía 092889540-8, a las instalaciones del establecimiento del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, para realizar las encuestas, a los profesionales de Enfermería y pacientes, datos que van a ser utilizados en el proyecto de investigación, con el tema "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO".

Concedores de su espíritu de colaboración quedamos agradecidos.

Cordialmente,

*Lorena Ramírez*

Msc. Lorena Ramírez Morán  
COORDINADORA- MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

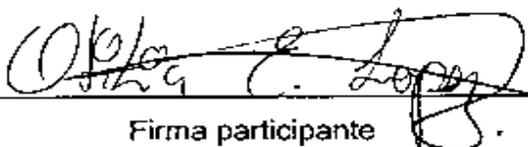
*Recibido 15/01/2021*  
*10:00*  
*Dirección de Investigación*  
*J.C. Paul Delgado Mendoza*  
NUTRICIONISTA Y DIETISTA  
Reg. SenesCyt: 1009-2015-2776092  
C. Ciudadela 199678409

Anexo 2.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO  
(PACIENTES INTERNADOS POR MAS DE DOS DÍAS)**

Yo, Oliver López Calderón con CI. 090350890-9 declaro que eh sido invitado a participar en una investigación denominada "RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO", el cual es un proyecto de Investigación que cuenta con el respaldo de los directivos y superiores de la Institución mencionada, para el cual eh sido informado que será anónimo y de uso exclusivo para fines académicos e investigativos.

Declaro haber estado internado en calidad de paciente por más de dos días en este Hospital, estoy consciente que los datos obtenidos en esta investigación no me serán otorgados, además de que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas, también eh sido informado que no recibiré retribución alguna por ser parte de esta encuesta, y que esta investigación reportará beneficios para la sociedad en general, aportando datos para futuras investigaciones y diseño de propuestas en base a los resultados obtenidos. Por lo tanto, sí. Acepto libre y voluntariamente participar en este estudio, y he recibido una copia del presente documento.

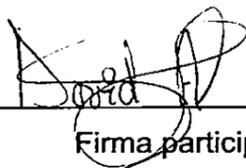
  
Firma participante

Anexo 3:

**CONSENTIMIENTO INFORMADO  
(PERSONAL DE ENFERMERIA)**

Yo, David Abarca, con CI. 094177115-6 declaro que eh sido invitado a participar en una investigación denominada **"RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO"**, el cual es un proyecto de Investigación que cuenta con el respaldo de los directivos y superiores de la Institución mencionada, para el cual eh sido informado que será anónimo y de uso exclusivo para fines académicos e investigativos.

Declaro ser parte de esta institución y formo parte del personal de enfermería de este Hospital, estoy consciente que los datos obtenidos en esta investigación no me serán otorgados, además de que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas, también eh sido informado que no recibiré retribución alguna por ser parte de esta encuesta, y que esta investigación reportará beneficios para la sociedad en general, aportando datos para futuras investigaciones y diseño de propuestas en base a los resultados obtenidos. Por lo tanto, sí. Acepto libre y voluntariamente participar en este estudio, y he recibido una copia del presente documento.



---

Firma participante

### Anexo 3:

#### VALIDACION DE JUICIOS DE EXPERTOS

**Instrucciones para el experto.** Cada pregunta debe ser analizada y calificada sobre 100, en relación con cada objetivo, según la rúbrica que consta al final del instrumento; según su validez, confiabilidad y pertinencia. El promedio dará la confiabilidad.

**Objeto de estudio.** Este cuestionario está dirigido a personal de enfermería y pacientes

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO DEL CANTÓN MILAGRO**

(Encuesta a personal de enfermería y pacientes internados por más de dos días – Tiempo estimado 20 minutos)

**Instrucciones:**

- Las siguientes preguntas son acerca de la satisfacción que tiene con relación a sus labores en el ejercicio de enfermería.
- Al emitir su criterio considerar los siguientes ítems:
- 1 = muy en desacuerdo
- 2 = en desacuerdo
- 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = muy de acuerdo.

Sus respuestas son anónimas y de uso exclusivamente académico.

**Género:**  Masculino  Femenino **Estado Civil:**  Soltero

Casado

**Trabajo:**  Medio Tiempo  Tiempo completo

<b>Objetivo 1:</b> Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. León Becerra Camacho.	1	2	3	4	5	6	<b>ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS</b>		
							VALIDEZ	PERTENENCIA	COHERENCIA
<b>1)</b> Mi trabajo no varía, resulta monótono									
<b>2)</b> Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones							100	90	80
<b>3)</b> Al final de la jornada me encuentro muy cansado							100	100	90
<b>4)</b> No desconecto del trabajo me encuentro muy cansado							100	100	100
<b>5)</b> En el trabajo me altera el estado de animo							100	100	100
<b>6)</b> En mi trabajo me encuentro satisfecho							100	100	100
<b>7)</b> Tengo independencia para organizar mi trabajo							100	100	100

<b>8) Tengo interés por las cosas que realizo</b>								90	90	80
<b>9) Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena</b>								90	80	90
<b>10) Obtengo reconocimiento por mi trabajo</b>								80	90	100
<b>11) La relación con mis jefes es cordial</b>								80	90	100
<b>12) Las relaciones con mis compañeros son cordiales</b>								90	80	90
<b>13) El sueldo es adecuado</b>								80	90	100
<b>14) Ocupo el puesto que merezco</b>								90	80	90
<b>15) Tengo muchas posibilidades de promoción</b>								80	90	80
<b>16) Me falta tiempo para realizar mi trabajo</b>								90	100	90

17) Se lo que se espera de mí en el trabajo								90	90	80
18) Creo que mi trabajo es excesivo								90	90	90
19) Los problemas de mis compañeros me afectan								80	80	90
20) Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo								90	90	90
21) No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo								100	90	80
22) La competencia me causa estrés o tensión								90	90	100

**Instrucciones:**

- Las siguientes preguntas son acerca de la satisfacción en la calidad de atención que ha recibido de parte del personal de enfermería.
- Al emitir su criterio considerar los siguientes ítems:
- 1 = nada satisfecho
- 2 = poco satisfecho
- 3 = bastante satisfecho
- 4 = muy satisfecho
- 5 = completamente satisfecho

Sus respuestas son anónimas y de uso exclusivamente académico.

Género:

Masculino

Femenino

Estado Civil:

Soltero

Casado

<b>Objetivo 2: Identificar cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería en la calidad de atención que brindan a los pacientes.</b>	1	2	3	4	5	6	VALDE Z	PERTENENC IA	COHERENCIA
1) La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted							90	90	80
2) La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo							90	90	90
3) Había siempre una enfermera cerca si lo necesitaba							100	80	80
4) El número de enfermeras que conocían sus cuidados							80	90	90
5) La rapidez con la que acudían cuando las llamaban							100	100	90
6) La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa							90	90	90
7) La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento							90	90	100
8) La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien							90	90	90
9) La amabilidad de las enfermeras							80	100	90
10) La forma como las enfermeras informaban a su familia							90	90	80
11) El modo de hacer su trabajo las enfermeras							90	90	90
12) El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento							100	90	90
13) El trato que recibió de las enfermeras como persona							90	100	80
14) La forma como las enfermeras escuchan sus preocupaciones							80	90	100
15) La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas							90	80	90
16) La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades									



# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

