REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Enfermería

Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Calidad de vida laboral relacionada con la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa-2023

Tesis presentada por la Licenciada:

Cayllahua Cabana, Erika

ORCID: 0009-0007-0279-9863

para optar el Titulo de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Asesor:

Mg. Rivas Ceballos, Eddy María

ORCID: 0000-0003-1137-8335

Arequipa – Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

SEGUNDA ESPECIALIDAD CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 25 de Noviembre del 2024

Dictamen: 007958-C-FENFER-2024

Visto el borrador del expediente 007958, presentado por:

2017972422 - CAYLLAHUA CABANA ERIKA

Titulado:

CALIDAD DE VIDA LABORAL RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA-2023

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

29526835 - BORJA VIZCARRA MARIA DEL PILAR SOFIA
DICTAMINADOR

29524150 - ZAPANA BEGAZO ROSEMARY
DICTAMINADOR

29392058 - VIZA MAMANI ADOLFA BENILDA
DICTAMINADOR

Calidad de vida laboral relacionada con la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	28%	10%	25%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	19%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, Nuestro Señor Jesucristo, y a la Virgen de Chapi por brindarme la fortaleza y determinación necesarias para alcanzar esta meta.

Agradezco a mis docentes por el apoyo y la enseñanza impartida durante mi formación como especialista.

Expreso mi gratitud a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, a quienes dedico este esfuerzo y trabajo realizado para la elaboración de esta tesis.

En memoria de la Lic. Patricia Ximena Gil Salas, cuyo recuerdo y acompañamiento espiritual han sido una fuente de inspiración constante.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía e inspiración, y por brindarme la fortaleza necesaria para continuar.

A la Universidad Católica de Santa María y sus docentes, por ofrecerme la oportunidad de optar al título de segunda especialidad en cuidado enfermero en emergencias y desastres.

A los enfermeros del Hospital Carlos Seguin Escobedo del área de Emergencia y a los usuarios que fueron atendidos en esta área, quienes constituyen la muestra del estudio.

A mi familia, especialmente a mi padre Jorge Cayllahua Carpio y a mi madre Lupe Cabana Zapana, por su constante apoyo y motivación que me han permitido alcanzar mis objetivos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA -2023.

El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de vida laboral del personal de Enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo. **Metodología:** Como técnica se aplicó la encuesta, como instrumentos se usaron, el Cuestionario de calidad de vida laboral y el cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, a 36 profesionales enfermeros y 56 pacientes, respectivamente. **Resultados:** La calidad de vida laboral en 88.9% de los profesionales enfermeros, es buena; por otro lado, 75% de los pacientes del servicio de Emergencia señalan sentirse satisfechos respecto al cuidado enfermero. **Conclusión:** Según el análisis estadístico de R de Pearson, se determina que la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería presenta asociación baja y no significativa con el nivel de satisfacción frente al cuidado, en pacientes del servicio de Emergencia (P>0.05).

Palabras clave: Bienestar laboral, Encuestas de satisfacción del paciente, Cuidado enfermero.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

QUALITY OF WORKING LIFE RELATED TO PATIENT SATISFACTION REGARDING NURSING CARE IN THE EMERGENCY SERVICE. CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO NATIONAL HOSPITAL, AREQUIPA-2023

The main objective was to determine the relationship between the quality of work life of the Nursing staff with patient satisfaction with nursing care in the emergency service of the Carlos Alberto Seguín Escobedo National Hospital. **Methodology:** As a technique, the survey was applied, as instruments, the Quality of Work Life Questionnaire and the Patient Satisfaction Questionnaire in the Emergency Service were used, to 36 nursing professionals and 56 patients, respectively. **Results:** The quality of work life in 88.9% of nursing professionals is good; On the other hand, 75% of Emergency Service patients report feeling satisfied with nursing care. **Conclusion:** According to the R Pearson statistical analysis, it is determined that the quality of work life of the Nursing professional present a low and not significant association with the level of satisfaction with care, in patients in the Emergency service (P>0.05).

Keywords: Occupational well-being, Patient satisfaction surveys, Nursing care.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

Páginas

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO 3

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 4

1.1. Enunciado del problema 4

1.2. Descripción del problema 4

1.2.1. Ubicación del problema 4

1.2.2. Análisis u operacionalización de las variables 4

1.2.3. Interrogantes básicas 5

1.2.4. Tipo y nivel de investigación 6

1.3. Justificación 6

2. MARCO TEÓRICO 7

2.1. Calidad de vida laboral 7

2.1.1. Factores que influyen en la calidad de vida laboral 9

2.1.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral 10

2.2. Satisfacción del paciente con respecto al cuidado enfermero 12

2.2.1. Cuidado humanizado 13

2.2.2. Cuidado oportuno 13

2.2.3. Cuidado seguro 13

2.3. Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson 14

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.4. Rol del profesional enfermero emergencista en la atención del paciente en el servicio de emergencia 14

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 17

3.1. Internacionales: 17

3.2. Nacionales 17

3.3. Locales 18

4. OBJETIVOS 18

5. HIPÓTESIS 19

CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 20

1. TÉCNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 20

1.1. Técnica 20

1.2. Instrumento 20

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 21

2.1. Ubicación espacial 21

2.2. Ubicación temporal 21

2.3. Unidades de investigación 21

2.4. Universo 21

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 22

3.1. Procedimiento 22

3.2. Recursos 23

3.2.1. Humanos: 23

3.2.2. Materiales: 23

3.2.3. Institucionales 23

3.2.4. Financieros 23

CAPÍTULO III RESULTADOS 24

CONCLUSIONES 47

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES 48

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49

ANEXOS 55

ANEXO 1 Consentimiento informado Personal de Enfermería 56

ANEXO 2 Calidad de vida laboral 58

ANEXO 3 Satisfacción del paciente 61

ANEXO 4 Matriz de datos 63

ANEXO 5 Modelo de regresión lineal datos generales, satisfacción del paciente frente el cuidado y calidad de vida 65

ANEXO 5 Constancia de ejecución de estudios 68

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y GENERALES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA 25

TABLA N° 2 DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 27

TABLA N° 3 CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 29

TABLA N° 4 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN APOYO DIRECTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 31

TABLA N° 5 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN DEMANDAS DE TRABAJO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 33

TABLA N° 6 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN RECURSOS PSICOLÓGICOS Y ORGANIZACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 35

TABLA N° 7 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO 37

TABLA N° 8 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO HUMANIZADO 39

TABLA N° 9 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO OPORTUNO 41

TABLA N° 10 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO SEGURO 43

TABLA N° 11 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO 45

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y GENERALES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA 26

GRÁFICO N° 2 DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 28

GRÁFICO N° 3 CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 30

GRÁFICO N° 4 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN APOYO DIRECTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 32

GRÁFICO N° 5 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN DEMANDAS DE TRABAJO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 34

GRÁFICO N° 6 CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN RECURSOS PSICOLÓGICOS Y ORGANIZACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA 36

GRÁFICO N° 7 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO 38

GRÁFICO N° 8 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO HUMANIZADO 40

GRÁFICO N° 9 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO OPORTUNO 42

GRÁFICO N° 10 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO SEGURO 44

GRÁFICO N° 11 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO 46

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

El servicio de Emergencia, es un área altamente especializada de una institución de salud, frecuentemente se brinda atención a pacientes que presentan un alto compromiso vital. De acuerdo a estudios como el de Campero L, Montis J y Gonzales R; señalan que el personal de salud que labora en área críticas, como emergencia, presenta características de una alta demanda mental y física en el desempeño de sus funciones (1).
La calidad de vida laboral, son aquellas condiciones de satisfacción que presenta la persona frente a su rol laboral, autores como Carrasco O, Castillo E, Salas R, señalan que los diferentes estresores laborales tienen un efecto tácito en la satisfacción del personal de Enfermería (2).

El cuidado enfermero, incluye acciones realizadas por parte del profesional de Enfermería en beneficio del paciente y con el propósito de satisfacer integralmente las necesidades que presenta el mismo, estas acciones, se fundamentan en la teoría y filosofía (3).

En el actual contexto, se hizo más evidente la brecha existente en la falta del recurso humano, por tal motivo, el Estado peruano, emitió el visto bueno para contratación temporal de personal, bajo la nómina de CAS COVID; en esta Ley se señala que los contratos son temporales y que sólo serán vigentes hasta que dure la emergencia sanitaria, esta situación representa un factor de estrés y desmotivación para el personal, lo cual es manifestado por expresiones de desánimo y descontento (4).

Desde Avedis Donavedian en los años 80, se identificó que una pieza clave para la satisfacción del usuario (paciente) es un recurso humano comprometido y satisfecho; estas condiciones son evaluables bajo la calidad de vida laboral (3).

El hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo de ESSALUD, es una institución de nivel III de la seguridad social, presenta una alta demanda en la atención; en el contexto de la pandemia, el hospital fue identificado como COVID-19, por lo cual se crearon diferentes unidades, que partían desde la admisión por un triage diferenciado por el servicio de Emergencia.

El desarrollo del presente estudio, se realizó con el propósito de identificar cómo se relaciona la calidad de vida laboral del personal de Enfermería emergencista con la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero.

Por medio de diversos medios de comunicación y redes sociales a nivel nacional, se puede apreciar manifestaciones de pacientes disconformes con la atención recibida, sin embargo, no

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

se conoce si existen condiciones laborales óptimas para el desempeño de las funciones del personal de Enfermería y si estas tendrían implicancias en el cuidado brindado; esta situación no es ajena a lo vivenciado en Arequipa, por lo cual se consideró importante conocer cómo se presentan estas variables, en un hospital altamente especializado y con alta demanda de atención, como lo es el Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo.

El estudio se realizó por medio de un diseño relacional, como técnica se aplicó la encuesta en modalidad de encuesta, como instrumentos se usaron el Cuestionario de calidad de vida laboral y el cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, ambos instrumentos cuentan con validez y confiabilidad para su ejecución.

Los resultados del presente estudio contribuirán con información útil para el área de ciencias de la salud y específicamente para el cuidado enfermero en Emergencias y Desastres.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Calidad de vida laboral relacionada con la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia. Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa-2023.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Ubicación del problema

Campo: Ciencias de la Salud

Área: Enfermería en Emergencias y Desastres

Línea: Calidad de Atención y laboral del Enfermero

1.2.2. Análisis u operacionalización de las variables

El presente estudio de investigación tiene dos variables:

Variable independiente: Calidad de vida laboral

Variable dependiente: Satisfacción del paciente frente al cuidado de Enfermería

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Operacionalización de las variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable independiente: Calidad de vida laboral	1. Apoyo directo	- Relaciones de trabajo positivas - Comunicación efectiva - Disponibilidad de recursos
	2. Demandas de trabajo	- Cantidad y complejidad de tareas y/o responsabilidades
	3. Recursos psicológicos y organización	- Autonomía en tareas - Control en toma de decisiones
Variable dependiente: Satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero	1. Cuidado humanizado	- Atención con empatía - Respeto - Comunicación efectiva
	2. Cuidado oportuno	- Atención oportuna - Efectividad en la gestión de recursos
	3. Cuidado seguro	- Identificación del paciente - Entorno seguro

1.2.3. Interrogantes básicas

1. ¿Cómo se presenta la calidad de vida laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo?
3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral del personal de enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo?

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.4. Tipo y nivel de investigación

Tipo: De campo

Nivel: Relacional de corte transversal

1.3. Justificación

La calidad de vida laboral es definida como el bienestar que expresa la persona frente las demandas laborales y los recursos con los cuenta para poder afrontarlas; en el estudio de Montero Y, Viscaíno M, Montero Y; se evidencia la existencia de condiciones en el trabajo que pueden afectar la satisfacción del personal de Enfermería con respecto al desempeño de funciones (5).

El personal de Enfermería que labora en emergencia, debe desarrollar habilidades interpersonales, de resiliencia, afrontamiento al estrés y de trabajo en equipo para la atención de pacientes con requerimientos altamente demandantes, puesto que es frecuente la presencia de un alto riesgo vital.

Los cuidados que se otorgan al paciente surgen desde una planificación efectiva y personalizada de las necesidades, sin embargo, existen condiciones laborales que son un riesgo para la provisión de un óptimo cuidado; una inadecuada organización del trabajo, sobrecarga laboral, ausencia de estímulo para el desarrollo profesional y sentimientos de angustia o depresión, por un constante contacto con situaciones de dolor y enfermedad; son algunas condiciones que pueden afectar un cuidado humanizado, oportuno y seguro.

El estudio es importante puesto que aportará conocimiento al área de Enfermería en la atención del paciente en emergencia, esta información servirá para la toma de decisiones en la gestión del cuidado enfermero.

La **relevancia científica** del estudio, se resalta en su aporte al conocimiento, así también servirá de fuente fiable para la formulación de otros estudios de investigación.

El estudio es **relevante socialmente**, puesto que se desarrolla el mismo, con el propósito de mejorar la gestión del cuidado enfermero a los pacientes del área de emergencia.

El estudio presenta **relevancia humana,** puesto que su fin es contribuir con el bien de la sociedad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El estudio es **factible y viable**, dado que se cuenta con los accesos y permisos y para la ejecución del estudio, puesto que la investigadora forma parte del equipo de trabajo del servicio de emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo.

La **motivación** para este estudio es alcanzar el título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres, una meta personal y profesional (3).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es definida como el bienestar que expresa la persona en su entorno laboral, esta se encuentra fundamentada por medio de las demandas laborales presentes y los recursos, con los cuáles cuenta el trabajador para poder afrontarlas (6).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) señala que cada empleador deberá brindar condiciones laborales óptimas para el desarrollo de actividades de sus trabajadores, en el sector salud, la OIT resalta las recomendaciones que implican elevar la calidad de vida laboral, comprometiendo el ejercicio de un trabajo decente que busque la conservación de la salud física y mental de los trabajadores (7).

Los trabajadores de la salud que desempeñan su labor en escenarios de emergencia juegan un rol fundamental en la prestación de servicios médicos y en la respuesta a situaciones críticas que suelen ser difíciles y estresantes. Este grupo de profesionales, compuesto por médicos, enfermeros, paramédicos y otros especialistas, se desenvuelve en un entorno de trabajo caracterizado por la premura, la incertidumbre y una presión constante. La calidad de vida laboral de estos individuos se convierte en un aspecto de gran relevancia, no solo para su propio bienestar personal, sino también para la excelencia en la atención brindada a los pacientes (3).

En la provisión del cuidado enfermero, los profesionales precisan condiciones laborales adecuadas para poder desarrollar óptimamente su cuidado, sin embargo existen condiciones que pueden limitar un adecuado rol frente el cuidado del paciente, algunos de ellos, son las condiciones inadecuadas de trabajo que se evidencian por un salario disminuido frente a una sobrecarga laboral (8).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Teorías relacionadas a calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral abarca una serie de dimensiones, incluyendo la satisfacción laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la salud mental y física de los trabajadores, y la percepción general de bienestar en el entorno laboral. Con el fin de profundizar en la comprensión de este concepto, se han formulado diversas teorías que arrojan luz sobre los factores que influyen en el bienestar de los empleados (7).

- **Modelo de demandas y recursos (JD-R):** Esta teoría plantea que tanto las demandas laborales como los recursos disponibles en el trabajo desempeñan un papel crucial en la calidad de vida laboral. Las elevadas demandas, como el estrés y la carga de trabajo excesiva, pueden agotar a los trabajadores, mientras que los recursos, como el apoyo social y la autonomía en sus labores, pueden contribuir al bienestar (9).
- **Teoría de la autodeterminación:** De acuerdo con esta teoría, la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral están intrínsecamente relacionadas con el grado de autonomía que los empleados tienen en su trabajo. Aquellos que sienten que tienen la capacidad de tomar decisiones y que su trabajo se alinea con sus valores personales tienden a experimentar una mayor satisfacción (10).
- **Teoría del ajuste persona-trabajo:** Esta teoría se enfoca en la adecuación entre la personalidad de un individuo y las características del trabajo que desempeñan. Cuando existe una correspondencia efectiva, se anticipa que los empleados disfrutarán de una calidad de vida laboral más elevada y una mayor satisfacción en su labor.
- **Teoría de la compensación cognitiva:** Según esta teoría, los trabajadores tienen la capacidad de equilibrar las demandas percibidas en su trabajo con las recompensas que obtienen. Si perciben que las recompensas, como el salario y el reconocimiento, superan las demandas, como el estrés, es más probable que experimenten una calidad de vida laboral positiva (11).
- **Teoría del estado de flujo en el trabajo:** Conforme a esta teoría, los empleados experimentan un estado de flujo cuando están profundamente inmersos en sus tareas laborales, lo que contribuye a la satisfacción y el bienestar. Este estado de flujo se alcanza cuando existe un equilibrio entre las habilidades del individuo y las demandas requeridas por la tarea (12).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.1. Factores que influyen en la calidad de vida laboral

De acuerdo con autores como Montero Y, Vizcaíno M, Montero Y; señalan que los factores que interactúan con la calidad de vida laboral del personal de Enfermería son:

- Retribución económica justa
- Interacción interpersonal
- Desarrollo del potencial profesional
- Motivación y recompensa al desarrollo de tareas
- Índice de atención de pacientes por personal de Enfermería (5).

2.1.1.1. Factores que impactan en la calidad de vida laboral en personal de salud del área de emergencia

- **Carga emocional:** Los profesionales de la salud que trabajan en emergencias se enfrentan a situaciones altamente emotivas, incluyendo la atención a víctimas de accidentes graves, desastres naturales y eventos traumáticos. La gestión de la angustia experimentada por los pacientes y sus familias puede resultar agotadora desde el punto de vista emocional (13).
- **Horarios irregulares:** Las emergencias no se ajustan a un horario predecible, lo que conlleva a jornadas de trabajo prolongadas e impredecibles. Esto puede tener un impacto en la vida personal y social de los profesionales de la salud (14).
- **Carga de trabajo intensa:** La necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas, así como la realización de procedimientos médicos críticos bajo una presión constante, puede generar niveles elevados de estrés.
- **Exposición a riesgos:** Los trabajadores de la salud que se desempeñan en situaciones de emergencia a menudo se encuentran expuestos a riesgos físicos, químicos y biológicos, lo que puede aumentar su susceptibilidad a lesiones y enfermedades (13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.1.1.2. Medidas para mejorar la calidad de vida laboral del personal que labora en el servicio de emergencia

- **Formación y apoyo psicológico**: Brindar capacitación en la gestión del estrés y ofrecer apoyo psicológico para ayudar al personal a afrontar las emociones y el trauma asociados a su labor (15).
- **Gestión del tiempo y descanso**: Promover una gestión efectiva del tiempo y garantizar períodos de descanso regulares para prevenir el agotamiento y mejorar el bienestar.
- **Recursos y equipamiento apropiados**: Asegurarse de que el personal cuente con el equipo adecuado y los recursos necesarios para proporcionar atención de alta calidad de manera segura (16).
- **Apoyo interprofesional**: Fomentar la colaboración y el respaldo mutuo entre los miembros del equipo de salud para fortalecer la capacidad de recuperación.
- **Acceso a servicios de salud mental**: Garantizar que el personal tenga acceso a servicios de salud mental y programas de apoyo diseñados para abordar el estrés y el trauma (15).
- **Reconocimiento y agradecimiento**: Reconocer y valorar el arduo trabajo realizado por el personal de salud en situaciones de emergencia, lo cual puede aumentar su satisfacción en el ámbito laboral (11).

2.1.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

Para poder entender los aspectos que representan la calidad de vida laboral, se han identificado dimensiones, las cuáles han sido refrendadas teóricamente por diversos autores, a continuación, se describirán cada una de estas (17).

2.1.2.1. Apoyo directo

El apoyo directo es conceptuado como el respaldo que ofrece la organización al trabajador, esta se evidencia por la alineación de los objetivos y valores de la empresa en las actividades del trabajador.

La autonomía y control en el trabajo, son algunos criterios que identifican la toma decisiones por parte del trabajador en el desempeño de sus funciones; estas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

funciones serán compensadas por medio de una retribución económica que es valorada de acuerdo al contrato laboral (17).

2.1.2.2. Demandas de trabajo

Las demandas laborales son definidas como los aspectos o condiciones físicas, psicológicas y organizacionales que presenta el ámbito laboral y que exige al trabajador una respuesta tanto física como mental.

Por otro lado, los recursos laborales, son entendidos como aspectos físicos, psicológicos y organizacionales que pueden reducir las exigencias del trabajo, fomentar el logro de objetivos y estimular el crecimiento personal de los trabajadores (18).

2.1.2.3. Recursos psicológicos y organización

Los recursos psicológicos, son características personales en torno al bienestar mental que presentan los trabajadores y que influyen en el afrontamiento y adaptación a situaciones cotidianas del ámbito laboral.

Los recursos que ofrece la organización son elementos que se conforman para el logro de los objetivos de la empresa, como parte de estos recursos se encuentran los humanos, materiales tecnológicos y financieros, estos recursos deberán ser gestionados de manera eficiente para una adecuada productividad.

En el sector salud los recursos organizacionales, deben abastecer las demandas del consumidor (población), por lo cual se necesita una gestión adecuada que permita un acceso a los servicios de salud y que además lleguen a satisfacer las necesidades de los pacientes (19).

2.1.2.4. Calidad de vida

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS); se define a la calidad de vida como la percepción que tiene la persona frente su desempeño en su ámbito social, desde el punto de vida salud, educación, trabajo y contexto cultural (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.2. Satisfacción del paciente con respecto al cuidado enfermero

La satisfacción del paciente es un indicador que evalúa la calidad de la atención recibida, de acuerdo a la OMS, la satisfacción del paciente implica además un aspecto afectivo-emocional (21).

En el área de salud el paciente presenta demandas o necesidades que precisan ser atendidas, de acuerdo a Donavedian A, el cliente (paciente) percibe cada uno de los elementos que integra la oferta de servicios que se brinda, por tal razón, se considera indispensable que la institución de salud, pueda ofertar las condiciones y recursos óptimos que puedan sobrepasar las expectativas de cada paciente, el fin es lograr la fidelización al servicio (3).

En diversos estudios, se menciona que existe un bajo acceso a los servicios de salud que ofrece nuestro sistema, de acuerdo al planteamiento de estos aportes científicos, se indica que hay una gran brecha en calidad de los servicios que se ofertan, por consiguiente muchos pacientes no regresan a percibir el servicio por condiciones de insatisfacción con el mismo (22,23).

En Perú, la gestión en salud dirigida por el Ministerio de Salud (MINSA), respalda un servicio en salud que ofrezca garantía de calidad en sus servicios y por ende en su atención; por tal motivo se busca la mejora continua en cada una de las instituciones de salud, a nivel público y privado, en condiciones de ambiente o infraestructura óptima para la atención del paciente, capacidad de respuesta ante las necesidades que se presente, confiabilidad en los servicios ofertados, seguridad en las atenciones y empatía en la atención directa al paciente por los recursos humanos (24).

El personal de Enfermería brinda cuidados, los cuales responden a una fundamentación teórica y filosófica sobre las necesidades integrales que presenta la persona. Los cuidados enfermeros se destacan por su especialización, ya que en el campo de la Enfermería, la atención hacia el paciente se adapta a sus necesidades de salud específicas. En el entorno hospitalario, se lleva a cabo un tratamiento que se ajusta a los problemas de salud particulares que enfrenta el paciente (25).

El cuidado enfermero se fundamenta, además en la mística del amor y empatía por tal razón los diferentes modelos y teorías de Enfermería señalan una adecuada interacción interpersonal con el paciente y su familia, lo cual permitirá el despliegue de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

intervenciones planificadas de acuerdo a la valoración de necesidades por cada paciente (26).

A continuación, se identifican las dimensiones que implican la satisfacción del paciente desde la provisión del cuidado enfermero:

2.2.1. Cuidado humanizado

El cuidado humanizado, es entendido como la provisión de acciones en favor de las necesidades del paciente, basados en principios y valores, que además garantizan una conexión afectiva, que se encuentra implícita en la interrelación enfermera-paciente.

El paciente percibe un cuidado humanizado, cuando el personal de Enfermería le brinda una atención personalizada, nombrándolo por su respectivo nombre y/o apellido, así también cuando el trato se realiza en principios de respeto, consideración y amabilidad (27).

2.2.2. Cuidado oportuno

Se considera que los cuidados son oportunos, cuando el personal de Enfermería brinda la atención en el momento oportuno, demostrando así estar al pendiente de las necesidades que presenta el paciente.

El paciente considerará que el cuidado es oportuno, cuando el personal de Enfermería atiende sus necesidades en un momento adecuado sin dejarlo esperar por mucho tiempo, así también se considera un cuidado oportuno a la accesibilidad en la comunicación (28).

2.2.3. Cuidado seguro

En la calidad de atención en salud, se buscan las prácticas seguras con respecto a la atención del paciente, el cuidado enfermero se basa en el respeto de los principios bioéticos (no maleficencia, beneficencia, justicia y autonomía). Si ocurriera un evento adverso durante la atención del paciente, es responsabilidad del personal de Enfermería, notificarlo.

En la percepción del paciente, el cuidado seguro hace referencia a las acciones y actitudes con las cuales el profesional representa un dominio cognitivo y procedimental sobre la atención del paciente (29).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3. Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson

La representante del cuidado humanizado, es Jean Watson, quien a través de la escuela del "caring" plantea la teoría del cuidado humanizado, la cual señala que el profesional de Enfermería, debe desarrollar la capacidad de entablar una relación interpersonal de paciente, basado en comprensión, confianza y expresión de sentimientos afectuosos (30).

Con respecto a los fundamentos planteados por la teoría del cuidado humanizado, Watson señala que:

- Las emociones que expresa la persona deben ser considerados como su expresión más íntima
- El ser humano presenta un cuerpo, mente y alma
- El enfermero podrá acceder a una conexión con el cuerpo, mente y alma del paciente, si es lo considera como un todo y no sólo como las partes
- Todo ser humano necesita de amor y de acciones de compañerismo, así como de solidaridad (29).

En el desarrollo de la teoría, Watson, identifica que la salud es la expresión del equilibrio entre el cuerpo, mente y alma; considera que la persona es una unidad estos tres elementos, además indica que la persona es capaz de tomar decisiones.

Finalmente indica que el profesional de Enfermería brinda la atención enfocada en el cuerpo, mente y alma del paciente y que su propósito de atención es comprender y atender las necesidades integrales del paciente (31).

2.4. Rol del profesional enfermero emergencista en la atención del paciente en el servicio de emergencia

Las funciones que desempeña el profesional de Enfermería en la atención del paciente en el servicio de Emergencia, incluyen acciones en el marco de la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, restauración de la salud y el alivio del sufrimiento (32).

El rol del profesional de Enfermería emergencista, puede enfocarse de acuerdo a las acciones contempladas por el Colegio de Enfermeros del Perú, las cuales son:

- **Rol asistencial:** El personal de Enfermería deberá proporcionar un ambiente confortable y adecuado para la atención del paciente, dónde se propicie condiciones

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

para la restauración de la salud, la cual implica todo su aspecto integral. Es importante que se garantice aspectos de ventilación, iluminación y temperatura.

En la atención diaria del paciente, se deberá realizar la toma de funciones vitales por medio de la monitorización, administración de medicamentos prescritos y apoyo emocional tanto al paciente como la familia (33).

- **Rol administrativo:** El personal enfermero deberá realizar un correcto llenado de la historia clínica así como los registros que le corresponda a la profesión de Enfermería, si se suscitara un evento adverso en la atención del paciente, se deberá considerar la notificación del mismo bajo los principios bioéticos (34).

  Otra acción que realiza el personal enfermero en el servicio de Emergencia, es la coordinación con el personal a cargo en la dotación de insumos necesarios para la atención del paciente.
- **Rol investigativo:** Es función del personal de Enfermería incrementar el conocimiento para lo cual se precisa de evidencia científica que permita la aplicación en la práctica, por medio de la Enfermería basada en la evidencia (35).
- **Rol docente:** El personal enfermero deberá brindar información certera y adecuada al paciente y familia, respetando los protocolos de la institución donde labora. Es función de la enfermera realizar la educación en salud resaltando las acciones preventivo –promocionales que se realizan en niveles II o III de atención (36).

El rol del enfermero en el entorno del servicio de emergencias de un hospital es esencial para garantizar una atención completa y de alta calidad a los pacientes que ingresan en situaciones críticas. Las responsabilidades del enfermero en este contexto pueden variar en función de la gravedad del caso y de los protocolos específicos del hospital, pero típicamente comprenden:

- Evaluación Inicial y Clasificación de Prioridades: El enfermero de emergencias realiza una evaluación rápida del estado del paciente para determinar la urgencia de la atención requerida. Esto incluye la identificación de necesidades médicas críticas y la asignación de un nivel de prioridad adecuado.
- Estabilización: En situaciones críticas, los enfermeros colaboran activamente con el equipo médico para estabilizar al paciente. Esto puede implicar la administración de medicamentos, la aplicación de vendajes o la realización de maniobras como la reanimación cardiopulmonar (RCP) (33).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Recopilación de Historial Clínico: Los enfermeros reúnen información relevante sobre la historia clínica del paciente, incluyendo síntomas, alergias, tratamientos previos y antecedentes médicos. Esta información es vital para el diagnóstico y el plan de tratamiento (34).
- Monitorización Constante: Los enfermeros emplean equipos de monitoreo para supervisar de forma continua los signos vitales del paciente, como la presión arterial, el ritmo cardíaco y la saturación de oxígeno, entre otros. Esto permite detectar cambios en la condición del paciente de manera temprana.
- Administración de Medicamentos: Los enfermeros administran medicamentos siguiendo las indicaciones médicas, verificando con precisión las dosis y garantizando la seguridad del paciente.
- Realización de Procedimientos: Pueden llevar a cabo una variedad de procedimientos médicos, incluyendo la inserción de catéteres intravenosos (IV), la sutura de heridas, la obtención de muestras para análisis de laboratorio y la aplicación de vendajes, entre otros procedimientos (33).
- Brindar Apoyo Emocional: Ofrecen apoyo emocional tanto a los pacientes como a sus familias, especialmente en situaciones traumáticas. La comunicación efectiva es crucial para brindar tranquilidad e información (32).
- Coordinación del Cuidado: Los enfermeros colaboran estrechamente con otros profesionales de la salud, como médicos, técnicos de radiología y especialistas, para garantizar una atención integral y coordinada.
- Educación al Paciente: Proporcionan información al paciente y a sus familiares acerca de su condición, tratamiento y pautas de seguimiento (29).
- Registro Riguroso: Documentan detalladamente todas las intervenciones, observaciones y cambios en la condición del paciente en el expediente médico, lo cual es esencial para garantizar un seguimiento preciso y la continuidad de la atención.
- Preparación para el Ingreso o el Alta: Preparan al paciente para su ingreso en el hospital o para el alta, asegurándose de que tengan los recursos y las instrucciones necesarias (34).
- Formación Continua: Los enfermeros de emergencia se mantienen actualizados con las últimas prácticas y protocolos de atención en situaciones de emergencia a través de la formación y la educación continua (35).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. Internacionales:

Montero Y, Vizcaino M, Montero Y. **"Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería Cuba, 2020".** El estudio determinó que los factores como autoestima, vulnerabilidad, relaciones interpersonales y la presencia de riesgos físicos así como un inadecuado clima organizacional, influyen en la calidad de vida de los profesionales de Enfermería (5).

Erazo L, Villegas D. **"Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en personal de salud. Hospital Básico N°.11 Galápagos. Riobamba, 2021. Ecuador, 2021".** El estudio identificó que 73% del personal de salud señaló que existe un alto nivel de seguridad en el trabajo, 68% bajo nivel en la administración del tiempo libre; se identifica que el 60% del personal señala como media la calidad de vida laboral (37).

Vargas F. **"Evaluación de la satisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Roberto Huembes del municipio de El Rama, mayo del 2019. Nicaragua, 2020".** El estudio concluyó que 42% de las unidades de estudio consideró una mala organización de atención (38).

3.2. Nacionales

Mamani D. "**Calidad de vida profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Lima Lima, 2020"**. El estudio concluyó que 73% de los profesionales de Enfermería presentó un nivel regular en la calidad de vida profesional, de acuerdo a las dimensiones, el soporte emocional y carga de trabajo fueron malos (39).

Correa W, Huamán B. "**Calidad de vida del profesional de Enfermería servicio de Emergencia del Hospital II-2 Santa Rosa Piura. 2018 Piura, 2020".** El estudio concluyo que la calidad de vida laboral de los enfermeros es alto, en las dimensiones de soporte institucional, integración al puesto de trabajo, desarrollo profesional, administración del tiempo libre y satisfacción por el trabajo, fue alto; sin embargo se encontró nivel bajo en la dimensión de seguridad en el trabajo (40).

Machaca, M. "**Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno - 2019. Puno, 2020".** El estudio concluyó que 77.3% del personal de enfermería presenta una buena

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

calidad de vida en el trabajo, 39.2% condiciones laborales regulares, se evidencia una relación directa entre las condiciones laborales y la calidad de vida en el trabajo (41).

Alvan G, Quiroz L. "**Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020".** El estudio concluyó que 76% de los pacientes percibieron una calidad buena, 76% estuvieron satisfechos, se determinó que calidad se relaciona con la satisfacción del paciente con respecto al cuidado (42).

3.3. Locales

Chumbislla Sullca, Rosmery; Huamaní Mamani, Selene Yomar. "**Calidad de vida profesional y riesgo laboral de Enfermeras de áreas críticas, Hospital III Goyeneche - Arequipa 2020".** El estudio identificó que el 88.9% de los profesionales de Enfermería señala una buena calidad de vida profesional, 67.3% señaló riesgos laborales altos, sin embargo no se encontró relación significativa entre las variables (43).

Valdivia Cornejo, Mayra Jessica. "**Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, Emergencia - Hospital Honorio Delgado Arequipa 2018".** El estudio concluyó que los pacientes consideraron como regular las cualidades de hacer enfermería, hubo mala percepción de la apertura a la comunicación enfermera-paciente, mala y regular percepción de la disposición para la atención de las enfermeras, sin embargo se tiene una buena satisfacción en referencia a la competencia profesional, satisfacción regular en cuanto al cuidado de enfermería brindado (44).

4. OBJETIVOS

1. Describir la calidad de vida laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo
2. Identificar el nivel de satisfacción frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo
3. Determinar la relación entre la calidad de vida laboral del personal de enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

5. HIPÓTESIS

Dado que la calidad de vida laboral de un individuo con su rol, relaciones, deberes en el lugar de trabajo y el bienestar que expresa la persona en su entorno laboral, se demuestra en un adecuado desempeño laboral y que la satisfacción del paciente es un indicador de calidad en salud.

Es probable que exista una relación significativa entre los factores de la calidad de vida laboral del personal de enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

Para la variable independiente: Calidad de vida laboral, se aplicó la encuesta.

Para la variable dependiente: Satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero, se usó la encuesta.

1.2. Instrumento

Para medir la variable independiente: Calidad de vida laboral, se aplicó el Cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35), el cual fue realizado por Karasek R y validado para población peruana por Grimaldo M, Reyes M.

El instrumento se validó por medio del juicio de expertos y con una confiabilidad de 0.90 por coeficiente alfa de Cronbach.

El instrumento presenta 35 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: apoyo directo, demandas de trabajo, recursos psicológicos y organización, percepción de calidad de vida. La puntuación se realiza de acuerdo a una escala de Likert que va de 0 a 10 puntos, estos presentan una puntuación final:

- **Excelente:** 281 a 350 puntos.
- **Bueno:** 176 a 280 puntos.
- **Regular:** 71 a 175 puntos.
- **Deficiente:** 35 a 70 puntos (45).

Para medir la variable dependiente: Satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero, se aplicó el cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, cuyo autor es Karla González Baldárrago, el instrumento ha sido validado por medio del juicio de 6 expertos del área y ha demostrado ser confiable con un alfa de Cronbach de 0.95. El instrumento consta de 30 ítems que están divididos en tres dimensiones: Cuidado humano, oportuno y seguro; en cuanto a la puntuación, se realiza de acuerdo a una escala tipo Likert donde siempre recibe 3 puntos, a veces 2 puntos y nunca 1 punto; en los ítems 6, 8, 9,14 y 21, la puntuación es a la inversa, es decir: siempre recibe 1 punto, a veces 2 puntos y nunca 3 puntos (46).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La puntuación global y por dimensiones es de la siguiente manera:

CRITERIOS	Humana	Oportuna	Segura	SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO
Preguntas	1-14	15-26	27-30	1-30
Satisfecho	37 a más	33 a más	12 a más	79 a más
Medianamente satisfecho	29-36	25-32	8-11	64 a 78
Insatisfecho	1 -28	1-24	1-7	3-63

Fuente: Gonzales, (46).

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

El estudio se llevó a cabo en el Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, ubicado en la intersección de las calles Peral y Filtro, distrito de Cercado, departamento de Arequipa, Perú.

2.2. Ubicación temporal

El estudio se realizó en los meses de diciembre 2022 a febrero 2023.

2.3. Unidades de investigación

Las unidades de investigación estuvieron constituidas por el personal profesional Enfermero y los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Seguin Escobedo EsSalud en el periodo de tiempo de 1 mes.

2.4. Universo

El universo fue de 36 enfermera(o)s, que son el total de enfermera(o)s profesionales que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo de EsSalud y 56 pacientes, que responden a la cantidad de pacientes atendidos en las áreas de observación en el periodo de tiempo de 1 mes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Criterios de inclusión**

  Del personal profesional de enfermería:

  - Profesionales de Enfermería que deseen participar en la investigación y firmen el consentimiento informado
  - Enfermeros (as) que realicen labor asistencial en el servicio de Emergencia

  De los pacientes:

  - Pacientes que deseen participar en el estudio
  - Pacientes que se encuentren en salas de observación
  - Pacientes con un tiempo de estancia hospitalaria mayor a 3 días
  - Pacientes mayores de edad (18 años a más)

- **Criterios de exclusión**

  Del personal de Enfermería:

  - Enfermeros que no desee participar en el estudio
  - Personal técnico de enfermería
  - Personal que no realice funciones asistenciales (Supervisora y jefa de servicio)

  De los pacientes:

  - Pacientes que no deseen participar en el estudio
  - Pacientes que no puedan comunicarse verbalmente
  - Pacientes con sedo analgesia
  - Pacientes pediátricos (46).

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Procedimiento

- Presentación del estudio de investigación en la facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María, Se solicitó el nombramiento del jurado dictaminador y asesora de tesis.
- Ejecución del estudio: Se presentó el proyecto, con la aprobación del jurado dictaminador y del asesor de tesis, a la oficina de capacitación e investigación de EsSalud, con el visto bueno para su ejecución, se coordinó con las Jefaturas del servicio de Emergencia, los procedimientos a realizarse para la recolección de datos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Antes de brindar los instrumentos a la población de estudio, se realizó la información sobre los objetivos del estudio a todas las unidades de estudio, luego se procederá a la firma del consentimiento informado.

- El cuestionario de calidad de vida laboral, se entregó a través de una hoja A4 impreso, previamente se explicó en que consiste el proyecto de investigación, se dio a conocer la hoja de consentimiento para la autorización por el personal enfermero en el cuestionario ya mencionado, los datos de contacto fueron proporcionados por la Jefatura del servicio; para el llenado del instrumento de Satisfacción con el cuidado enfermero, se entregó el cuestionario impreso por cada paciente, sobre el consentimiento informado se entregó una copia al paciente y otra se quedó con la investigadora.
- Análisis de resultado: La información fue puesta en una matriz de datos, por medio del programa estadístico SPSS V.24, se realizó el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

3.2. Recursos

3.2.1. Humanos:

- La investigadora

3.2.2. Materiales:

- Laptop, software, impresora
- Cuestionarios
- Material de escritorio

3.2.3. Institucionales

Servicio de emergencia del HNCASE

Facultad de Enfermería - Universidad Católica de Santa María de Arequipa

3.2.4. Financieros

Financiado por la investigadora

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III
RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y GENERALES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA

Datos sociodemográficos		N°	%
Edad	Joven (Menores de 29 años)	8	22,2
	Adulto (30 a 59 años)	27	75,0
	Adulto mayor (Mayores de 60 a años)	1	2,8
	Total	**36**	**100,0**
Sexo	Masculino	1	2,8
	Femenino	35	97,2
	Total	**36**	**100,0**
Estado conyugal	Soltero	8	22,2
	Casado	10	27,8
	Conviviente	11	30,6
	Separado	5	13,9
	Viudo	2	5,6
	Total	**36**	**100,0**
Datos generales			
Situación laboral	Contrato por terceros	2	5,6
	CAS COVID	9	25,0
	Suplencia	7	19,4
	CAS	6	16,7
	728	12	33,3
	276	0	0,0
	Total	**36**	**100,0**
Tiempo de trabajo en Emergencia	Menos de 5 años	10	27,8
	6 a 10 años	6	16,7
	Más de 11 años	20	55,6
	Total	**36**	**100,0**

En la tabla se observa que, 75% del profesional de Enfermería del servicio de Emergencia, se encuentra en la etapa de vida adulta, 97.2% son mujeres, 30.6% son convivientes, 33.3% son contratados bajo el régimen laboral de 728, finalmente el 55.6% tiene un tiempo de trabajo de más de 11 de años.

Se deduce que, la mayoría de los profesionales enfermeros son mujeres, las tres cuartas partes se encuentran en la etapa de vida adulta, más de la mitad laboran en el servicio más de 11 años y más de la cuarta parte tienen situación conyugal de convivientes, así también, tienen un contrato laboral bajo régimen 728.

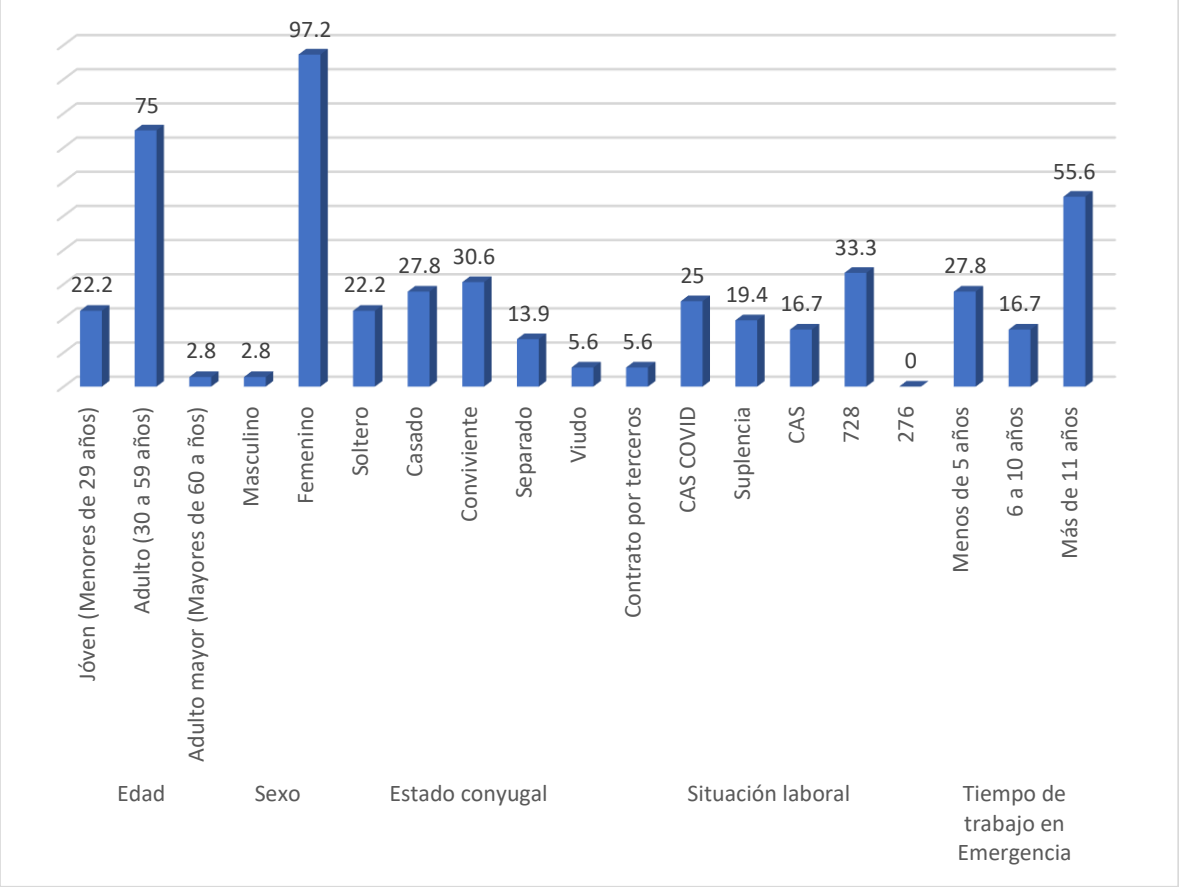
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 1

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y GENERALES DEL PERSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 2

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Datos generales		N°	%
Edad	Joven (Menores de 29 años)	6	10,7
	Adulto (30 a 59 años)	43	76,8
	Adulto mayor (Mayores de 60 a años)	7	12,5
	Total	**56**	**100,0**
Sexo	Masculino	32	57,1
	Femenino	24	42,9
	Total	56	100,0
Estado conyugal	Soltero	28	50,0
	Casado	19	33,9
	Conviviente	8	14,3
	Separado	0	0,0
	Viudo	1	1,8
	Total	**56**	**100,0**
Estancia en Emergencia	Menos de una semana	22	39,3
	8 a 15 días	23	41,1
	Más de 16 días	11	19,6
	Total	**56**	**100,0**

En la tabla se puede apreciar que, 76.8% de los pacientes del servicio de Emergencia tienen edades correspondientes a la etapa de vida adulto, 57.1% son de sexo masculino, 50% son solteros, 41.1% tienen una estancia promedio de 8 a 15 días en el servicio de Emergencia.

Se deduce que, más de las tres cuartas partes de los pacientes en el área de observación del servicio de Emergencia son adultos, más de la mitad son varones, solteros y la estancia es de 8 a 15 días.

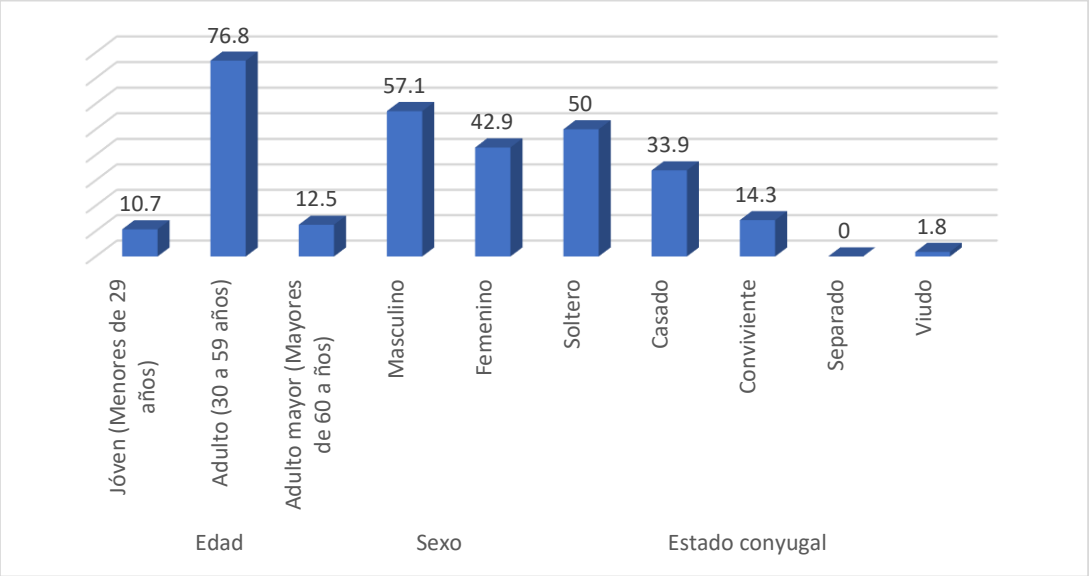
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 2

DATOS GENERALES DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 3

CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Indicadores	**N°**	**%**
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	32	88.9
Excelente	4	11.1
Total	**36**	**100.0**

En la tabla se evidencia que, 88.9% de los profesionales enfermeros de Emergencia presentan una buena calidad de vida laboral, el 11.1% es excelente.

Se infiere que la mayoría de profesionales enfermeros de Emergencia presenta una buena calidad de vida laboral y sólo una minoría es excelente.

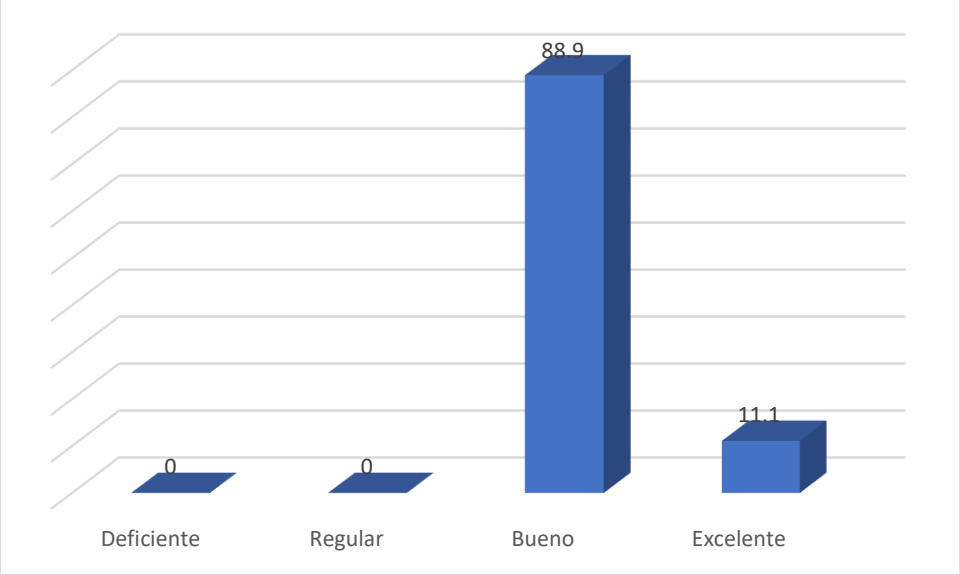
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 3

CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 4

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN APOYO DIRECTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Indicadores	**N°**	**%**
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	36	100.0
Excelente	0	0.0
Total	**36**	**100.0**

En la tabla se evidencia que, el total del personal profesional de Enfermería de Emergencia, presenta una buena percepción acerca del apoyo directo de la institución.

Según Karasek el apoyo directo, se refiere a la percepción del trabajador de que cuenta con el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo, superiores y otras personas en su entorno laboral para enfrentar los desafíos y demandas del trabajo. Este apoyo social puede brindar una sensación de seguridad y protección, lo que puede ayudar a reducir los niveles de estrés y mejorar la salud mental y física de los trabajadores, un nivel bueno, señalaría que el trabajador se encuentra satisfecho respecto al apoyo que viene recibiendo de su entorno laboral (47).

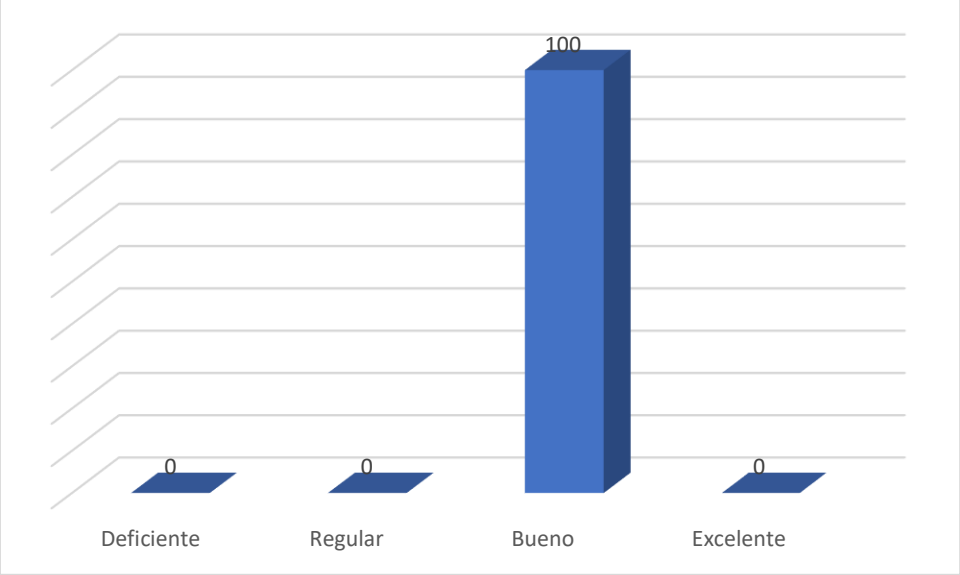
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 4

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN APOYO DIRECTO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 5

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN DEMANDAS DE TRABAJO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Indicadores	**N°**	**%**
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	36	100.0
Excelente	0	0.0
Total	**36**	**100.0**

En la tabla se observa que, el total de profesionales enfermeros de Emergencia señala que las demandas de trabajo son buenas.

Se deduce que, la totalidad de los enfermeros de Emergencia, identifican que las demandas de trabajo, entendidas como, la cantidad de esfuerzo físico y mental que se requiere para cumplir con las tareas asignadas (grado de complejidad y la presión de tiempo asociada con el trabajo), son bajas.

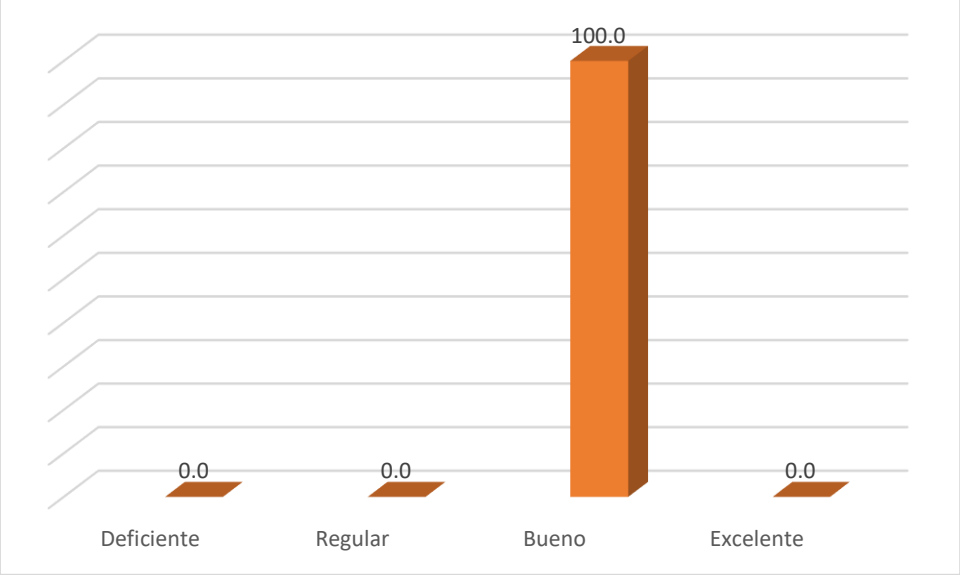
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 5

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN DEMANDAS DE TRABAJO, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 6

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN RECURSOS PSICOLÓGICOS Y ORGANIZACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Indicadores	**N°**	**%**
Deficiente	0	0.0
Regular	0	0.0
Bueno	3	8.3
Excelente	33	91.7
Total	**36**	**100.0**

En la tabla se identifica que, 91.7% representa más de las tres cuartas partes de los profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia identifican como excelentes los recursos psicológicos y la organización del servicio, sólo 8.3% señala que es bueno.

Se deduce que la mayoría de los profesionales enfermeros presentan excelentes recursos psicológicos y organizacionales.

Los recursos psicológicos y la organización del servicio, según Karasek, son las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en el trabajo, así también, la organización, se refiere al ambiente laboral en sí mismo, como la cultura organizacional, las políticas y prácticas de gestión de personal, y la seguridad y el bienestar en el lugar de trabajo (47).

Los valores de excelente a bueno, indicarían que el personal de Enfermería que laboran en el servicio de Emergencia se siente satisfecho, respecto a su autonomía en la toma de decisiones, la claridad de los roles y expectativas, así como, la retroalimentación y el apoyo adecuados de los compañeros y supervisores, que ofrece el servicio.

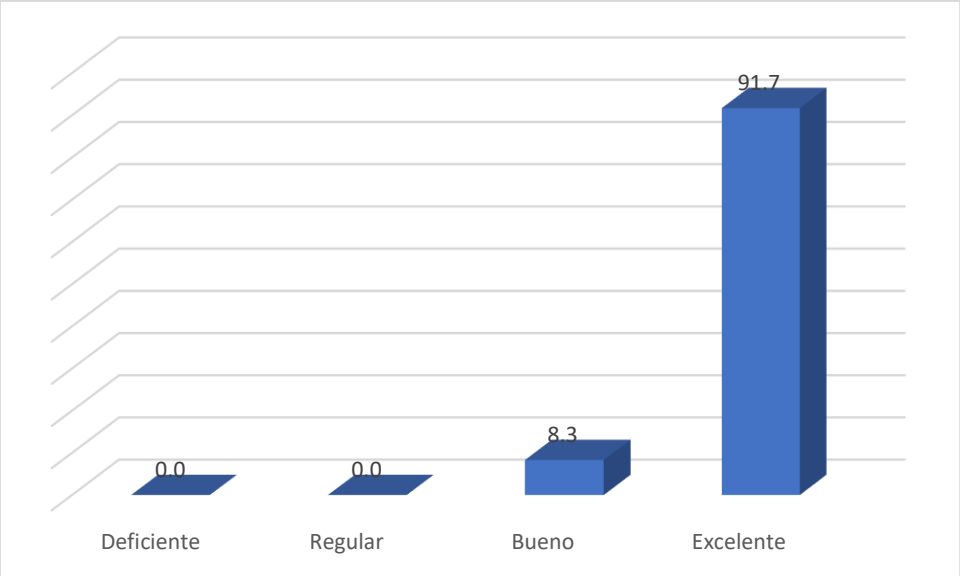
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 6

CALIDAD DE VIDA LABORAL, SEGÚN DIMENSIÓN RECURSOS PSICOLÓGICOS Y ORGANIZACIÓN, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 7

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO

Indicadores	**N°**	**%**
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente satisfecho	14	25,0
Satisfecho	42	75,0
Total	**56**	**100,0**

En la tabla se identifica que, 75% de los pacientes del servicio de Emergencia señalan sentirse satisfechos respecto al cuidado enfermero, sólo 25% indica sentirse medianamente satisfecho.

Se infiere que las tres cuartas partes de los pacientes del servicio de Emergencia están satisfechas con el cuidado enfermero.

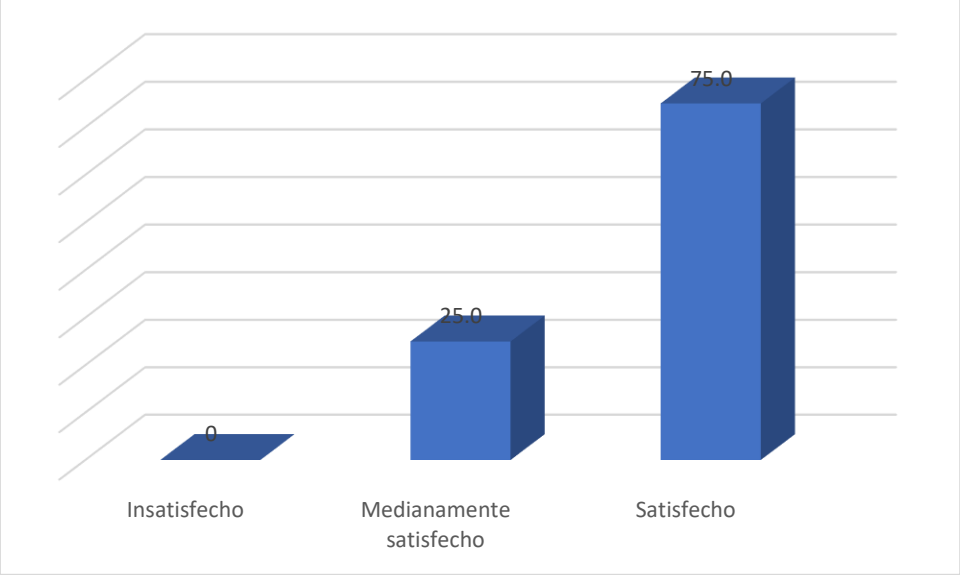
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 7

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 8

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO HUMANIZADO

Indicadores	**N°**	**%**
Insatisfecho	0	0.0
Medianamente satisfecho	56	100.0
Satisfecho	0	0.0
Total	**56**	**100.0**

En la tabla se puede apreciar que, el total de los pacientes señala estar medianamente satisfecho respecto a la dimensión del cuidado humanizado.

Se deduce que el total de los pacientes de emergencia, aún no se siente completamente satisfechos, respecto un ambiente de atención seguro y acogedor, en el que se consideren tanto sus necesidades físicas como emocionales.

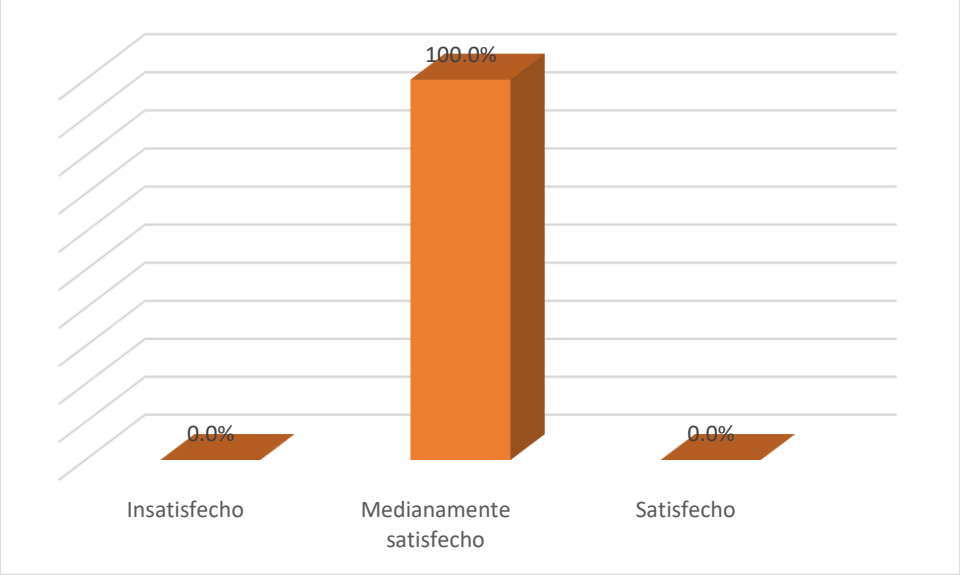
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 8

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO HUMANIZADO



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 9

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO OPORTUNO

Indicadores	**N°**	**%**
Insatisfecho	1	1.8
Medianamente satisfecho	5	8.9
Satisfecho	50	89.3
Total	**56**	**100.0**

En la tabla se observa que, 89.3% de los pacientes atendidos en Emergencia, señalan estar satisfechos respecto el cuidado oportuno, sin embargo, 8.9% señala estar medianamente satisfecho y 1.8% indica estar insatisfecho.

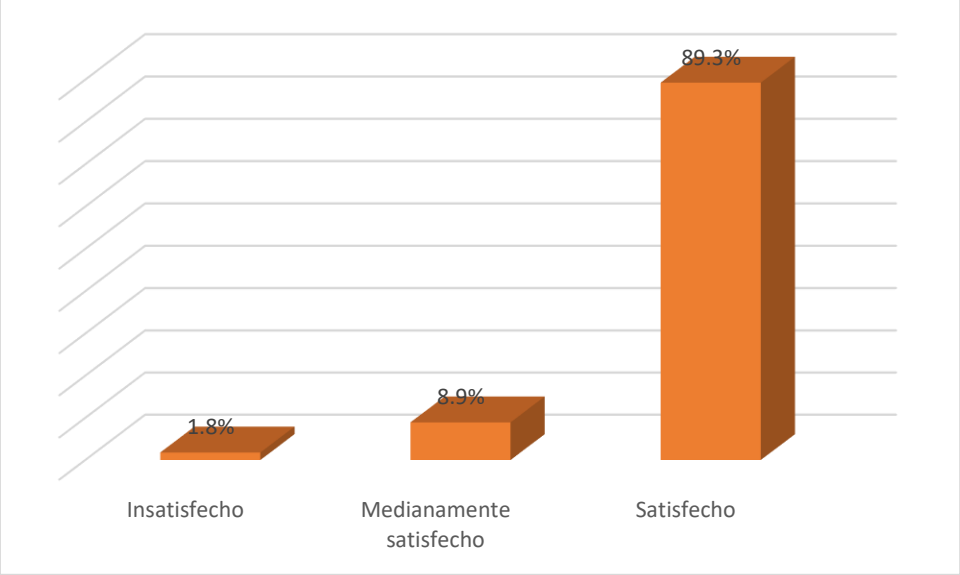
Se deduce que la mayoría de pacientes en Emergencia están satisfechos respecto a un cuidado oportuno, que implica acciones como, brindar atención de manera eficiente, rápida y efectiva, considerando siempre las necesidades del paciente, sólo una minoría esta medianamente satisfecho e insatisfecho.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 9

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO OPORTUNO



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 10

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO SEGURO

Indicadores	**N°**	**%**
Insatisfecho	0	0.0
Medianamente satisfecho	2	3.6
Satisfecho	54	96.4
Total	**56**	**100.0**

En la tabla se aprecia que, 96.4% de los pacientes en el área de observación de Emergencia, indicar estar satisfechos respecto un cuidado seguro, sin embargo, 3.6% indica estar medianamente satisfecho.

Se infiere que cerca de la totalidad de pacientes atendidos en el servicio de Emergencia, están satisfechos respecto al cuidado seguro, lo cual implicaría acciones como la aplicación de medidas y protocolos específicos para prevenir y reducir los riesgos, errores y daños que pueden ocurrir durante la prestación de la atención sanitaria.

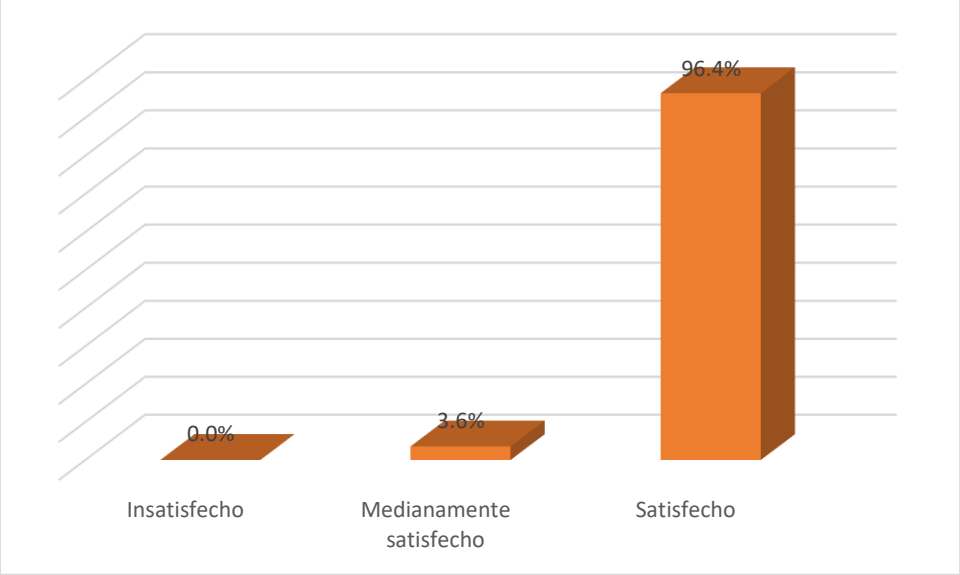
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 10

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO, SEGÚN DIMENSIÓN CUIDADO SEGURO



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA N° 11

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO

Calidad de vida laboral	Satisfacción con el cuidado							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	0	0,0	8	14,3	24	42,9	32	57,1
Excelente	0	0,0	0	0,0	4	7,1	4	7,1
Total	0	0,0	8	25,0	28	75,0	36	100,0

R Pearson= 0.189 Sig =0.270

En la tabla se puede apreciar que 57.1% de los profesionales de Enfermería que tienen una buena calidad de vida laboral, el 42.9% de pacientes se sintió satisfecho respecto al cuidado enfermero, sin embargo 14.3% estuvo medianamente satisfecho, por otro lado, el 7.1% de profesionales enfermeros que presentó una excelente calidad de vida laboral, 7.1% de los pacientes, presentó satisfacción con el cuidado.

A la prueba de correlación de Pearson, se evidencia una relación baja no significativa entre la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería con el nivel de satisfacción frente al cuidado en pacientes del servicio de Emergencia.

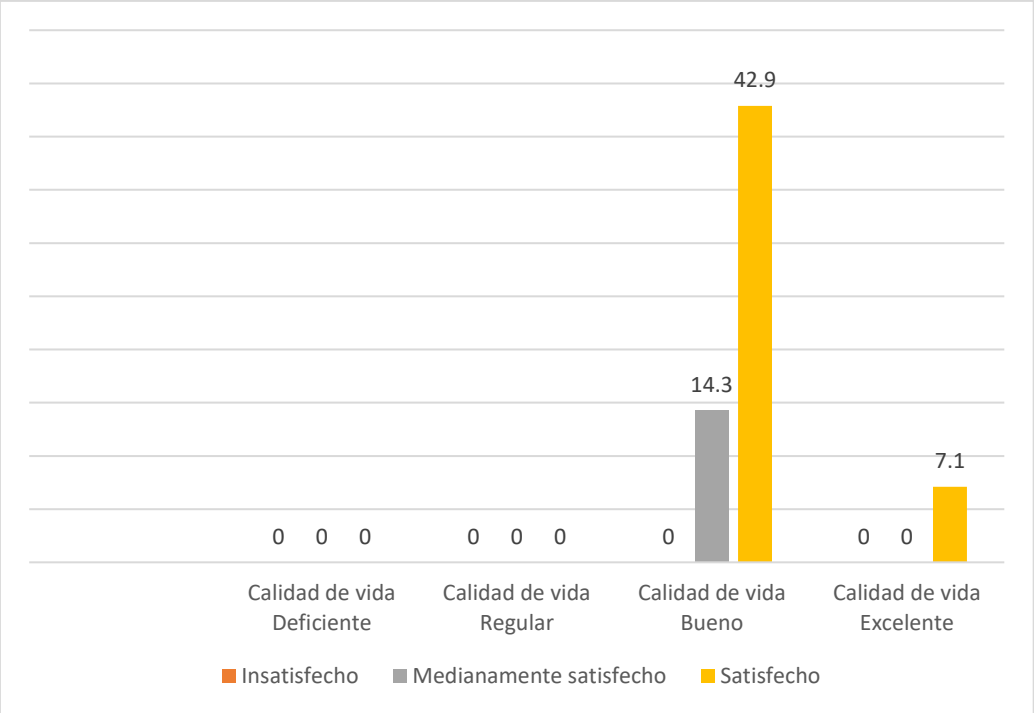
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO N° 11

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA: Cerca de la totalidad del personal de Enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo, presenta una buena calidad de vida laboral, así también, en las dimensiones de apoyo directo, demandas de trabajo y recursos psicológicos y organización.

SEGUNDA: Las tres cuartas partes de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo se encuentra satisfecho frente al cuidado enfermero, la cuarta parte se encuentra medianamente satisfecho.

TERCERA: Según el análisis estadístico de R de Pearson, se determina que la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería presenta asociación baja no significativa con el nivel de satisfacción frente al cuidado, en pacientes del servicio de Emergencia (P>0.05).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Gerencia de EsSalud, se recomienda realizar el tamizaje de calidad de vida laboral en todos los trabajadores de áreas críticas, esta información permitirá evidenciar problemáticas, que podrán ser intervenidas oportunamente.

SEGUNDA: A la Jefa de Enfermeras de la división de Enfermería, en coordinación con la Jefa de Enfermeras del servicio de Emergencia, se sugiere implementar un plan de mejora continua, en la gestión del cuidado del paciente en Emergencia, puesto que, el presente estudio identifica que la cuarta parte de los pacientes, señala estar medianamente satisfecho, en la dimensión del cuidado humanizado, oportuno y seguro.

TERCERA: A los profesionales de las áreas de ciencias de la salud, se recomienda realizar estudios multicéntricos que permitan determinar la relación entre las variables propuestas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Campero L, De Montis J, Gonzalez R. Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. 2020 [Internet]. Universidad Nacional de Cuyo; Disponible en: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf

2. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19. Rev Cuba Med Int Emerg [Internet]. 2020;1(1):1–14. Disponible en: https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323

3. Santiago Mijangos AD, Jiménez Zúñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de Enfermería desde el enfoque de Donavedian. Cienc y Enfermería [Internet]. diciembre de 2020;26. Disponible en: https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185

4. Congreso de la República de Perú. Ley CAS COVID [Internet]. 2020 [citado 2 de julio de 2021]. Disponible en: https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06704-20201201.pdf

5. Montero Y, Vizcaíno M, Montero Y. Factors involved in the quality of work life for nursing practice. Rev Cub Med Mil [Internet]. 2020;49(2):e369. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572020000200014&script=sci_abstract&tlng=en

6. Lastra J, Méndez J, Cuartas G, Álvarez L, González Y. Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones [Internet]. Montoya Agudelo CA, editor. Colombia: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia; 2020. Disponible en: https://ediciones.ucc.edu.co/index.php/ucc/catalog/download/198/282/3505-1?inline=1

7. Organización Internacional del Trabajo OIT. Condiciones de trabajo [Internet]. 2020. Disponible en: https://www.ilo.org/safework/countries/africa/algeria/lang--en/index.htm

8. Huber D. Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo. 6°. Elsevier; 2019.

9. Quijada P, Cedeño I, Terán G. Quality of Professional Life and Burnout of the Nursing Staff at an Intensive Care Unit in Venezuela. Investig y Educ en Enfermería [Internet]. 12 de junio de 2021;39(2). Disponible en:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_serial&lng=en&pid=0034-7450&nrm=iso

10. Dall'Ora C, Ball J, Reinius M, Griffiths P. Burnout in nursing: a theoretical review. Hum Resour Health [Internet]. junio de 2020;18(1):41. Disponible en: 10.1186/s12960-020-00469-9

11. Too L, Leach L, Butterworth P. Cumulative impact of high job demands, low job control and high job insecurity on midlife depression and anxiety: A prospective cohort study of Australian employees. Occup Environ Med [Internet]. 2021;78(6):400–8. Disponible en: https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85096440129&doi=10.1136%2Foemed-2020-106840&partnerID=40&md5=d2593b8269727b64c7c8d32b38c41ce6

12. Contreras F, Abid G, Govers M, Saman Elahi N. Influence of support on work engagement in nursing staff: the mediating role of possibilities for professional development. Acad Rev Latinoam Adm [Internet]. 27 de octubre de 2020;34(1):122–42. Disponible en: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13527600710745714/full/html

13. Rivera DIC, Torres CC, Romero LAL. Factors associated with nursing workload in three intensive care units. Rev da Esc Enferm da USP [Internet]. 2021;55. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342021000100532&tlng=en

14. Halter M, Boiko O, Pelone F, Beighton C, Harris R, Gale J, et al. The determinants and consequences of adult nursing staff turnover: a systematic review of systematic reviews. BMC Health Serv Res [Internet]. diciembre de ;17(1):824. Disponible en: 10.1186/s12913-017-2707-0

15. López I, López I. La salud mental del personal sanitario ante la pandemia del COVID-19. Enfermería Investig [Internet]. 3 de enero de 2021;6(1):47. Disponible en: https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1026

16. Cao X, Chen L. Relationships among social support, empathy, resilience and work engagement in haemodialysis nurses. Int Nurs Rev [Internet]. septiembre de 2019;66(3):366–73. Disponible en: 10.1111/inr.12516

17. Castro P, Cruz E, Hernández J, Vargas R, Luis K. Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. Rev Iberoam Ciencias [Internet]. 2019;5(6):118–28. Disponible en:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf

18. Bakker A, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Rev Psicol del Trab y las Organ [Internet]. diciembre de 2020;29(3):107–15. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000100004

19. Ruiz JD, Plaza MT, Hernandez H. Selección de medidas de control en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante metaheurísticas. Espacios [Internet]. 2020;41(45):272–85. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Helman-Hernandez-Riano/publication/346791233_Seleccion_de_medidas_de_control_en_Sistemas_de_Gestion_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_mediante_metaheuristicas/links/5fd0e8f592851c00f85fc299/Seleccion-de-medidas-de-con

20. Organización Mundial de la Salud OMS. ¿Qué es la calidad de vida? [Internet]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264

21. Organización Mundial de la Salud OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Disponible en: http://www.who.int/news-room

22. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 30 de junio de 2020;(14):1–9. Disponible en: https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174

23. Quisocala B. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de emergencia y el cuidado humanizado de enfermería. Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020 [Internet]. Arequipa,Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2020. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11570

24. Ministerio de Salud MINSA. Gestión de la calidad [Internet]. 2021. Disponible en: http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/oficina-de-gestion-de-la-calidad/documentos-oficiales-de-gestion-de-calidad/

25. Fernandez S, Torres M. Teoría y práctica de fundamentos de enfermería. [Internet]. Editorial. España; 2020. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Cayetano_Fernandez-Sola/publication/345894569_Teoria_y_practica_de_los_fundamentos_de_enfermeria_I_Bases_teoricas_y_metodologicas/links/5fb0e1d045851518fda6de1b/Teoria-y-practica-

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de-los-fundamentos-de-enfermeria-I-Base

26. del Barrio-Linares M. Competencias y perfil profesional de la enfermera de práctica avanzada. Enfermería Intensiva [Internet].;25(2):52–7. Disponible en: https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-competencias-perfil-profesional-enfermera-practica-S1130239913000928

27. Sedano Vasquez D, De La Cruz Pacheco J. Percepción sobre el cuidado humanizado según la Teoría de Jean Watson en pacientes de la unidad de cuidados intensivos del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2019 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5377

28. Kuerten P, Do Prado M. Modelo de Cuidado ¿Qué es y como elaborarlo? Index Enferm [Internet]2020;17(2):128–32. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000100004

29. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. Enfermería Univ [Internet].2020;14(2):131–42. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2013000200007&lng=es

30. Contreras I, Hernandez E, Peñaloza D, Caballero E. Filosofía de Jean Watson Versus la Teoría de Virginia Henderson sobre la Satisfacción Usuaria en Pacientes Adultos, Revisión de la Literatura. [Internet]. 2020 [citado 2 de enero de 2021]. Disponible en: http://enfermeria2017.sld.cu/index.php/enfermeria/2017/paper/viewPaper/664

31. Lagunes R, Hernández M. Escala de evaluación de la conducta ética del personal de enfermería en el cuidado de los pacientes. Aquichan [Internet];202012(3):252–62. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a05.pdf

32. Nicolás J, Ruiz J, Jiménez X. Enfermo crítico y emergencias. 2°. ELSERVIER, editor. España: Elsevier; 2021.

33. Colegio de enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología [Internet]. 2020 [citado 4 de marzo de 2021]. Disponible en: http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf

34. Feito Grande L. Ética y enfermería. Madrid: San Pablo; 2020.

35. Castro M, Simian D. La enfermería y la investigación. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet]. mayo de 2019;29(3):301–10. Disponible en:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300531

36. Soto P, Masalan P, Barrios S. La educación en salud, un elmento central del cuidado de enfermería. Rev Médica Clínica Las Condes [Internet] 2020;29(3):288–300. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543

37. Erazo L, Villegas D. Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en personal de salud. Hospital Básico N°.11 Galápagos. Riobamba, 2021. [Internet]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2021. Disponible en: http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7901

38. Vargas F. Evaluación de la satisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Roberto Huembes del municipio de El Rama, mayo del 2019 [Internet]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2020. Disponible en: https://repositorio.unan.edu.ni/14458/

39. Mamani D. Calidad de vida profesional de enfermeria en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima, 2020 [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3897

40. Correa Román WH, Huamán García B. Calidad de vida del profesional de Enfermería servicio de Emergencia del Hospital II-2 Santa Rosa Piura. 2018 [Internet]. Piura: Universidad Pedro Ruiz Gallo; 2020. Disponible en: https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8561

41. Machaca M. Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno - 2019. [Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2020. Disponible en: http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/13798

42. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, 2020 [Internet]. Iquitos,Perú: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Chumbislla R, Huamaní S. Calidad de vida profesional y riesgo laboral de Enfermeras de áreas críticas, Hospital III Goyeneche - Arequipa 2020 [Internet]. Arequipa: Universidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Nacional de San Agustín; 2021. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12790

44. Valdivia Cornejo M. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, Emergencia - Hospital Honorio Delgado Arequipa 2018 [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8633/ENSvacomj1.pdf?sequence=3

45. Grimaldo M, Reyes Bossio MA. Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. Rev Latinoam Psicol [Internet];2020;47(1):50–7. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415300066

46. Gonzales K. Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima-Perú. [Internet]. 2020 Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4802

47. Carrillo García C, Ríos Rísquez MI, Escudero Fernández L, Martínez Roche ME. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Enfermería Glob [Internet].2020;17(2):304–24. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000100004

48. Montanero J, Minuesa C. Estadística básica para Ciencias de la Salud [Internet]. Universidad de Extremadura S de P, editor. España; 2020. Disponible en: http://dehesa.unex.es/handle/10662/7011

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 1

Consentimiento informado Personal de Enfermería

YO, _____, identificado con DNI_____ personal de salud del Hospital CASE-Servicio de Emergencia ACEPTO participar del proyecto de Investigación científica "CALIDAD DE VIDA LABORAL RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA-2021", recibiendo la información necesaria y cuyo objetivo de estudio es Determinar la relación entre la calidad de vida laboral del personal de enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo y el procedimiento que se realizará consiste en encuestas ANEXO 2, guardándose la confidencialidad de los datos proporcionados y obtenidos.

Habiendo leído el formato de consentimiento que se me ha entregado, he podido hacer las preguntas que considere necesarias para el estudio, las que han sido contestadas en un lenguaje comprensible y han sudo de mi entera satisfacción. Así mismo entiendo que mi participación es voluntaria y que retirarme del estudio en cualquier momento y sin dar ninguna explicación.

Al firmar este consentimiento no estoy renunciando a ninguno de mis derechos legales, según leyes vigentes.

Acepto voluntariamente participar en este estudio.

_____ _____ _____

Nombre Fecha Firma

DNI:

Desglosable

En caso de dudas y/o consultas puede ubicar a la investigadora:

Lic. Erika Cayllahua Cabana Celular: 989694934 _____

Firma

Gracias por su apoyo en la investigación

Fuente: Oficina de Capacitación e Investigación EsSalud. Formato de consentimiento informado para estudios de investigación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Consentimiento informado Pacientes

YO, _____, identificado con DNI_____ paciente que se atiende en el Hospital CASE-Servicio de Emergencia ACEPTO participar del proyecto de Investigación científica "CALIDAD DE VIDA LABORAL RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA-2021", recibiendo la información necesaria y cuyo objetivo de estudio es Determinar la relación entre la calidad de vida laboral del personal de enfermería con la satisfacción del paciente frente al cuidado enfermero en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo y el procedimiento que se realizará consiste en encuestas ANEXO 3, guardándose la confidencialidad de los datos proporcionados y obtenidos.

Habiendo leído el formato de consentimiento que se me ha entregado, he podido hacer las preguntas que considere necesarias para el estudio, las que han sido contestadas en un lenguaje comprensible y han sudo de mi entera satisfacción. Así mismo entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento y sin dar ninguna explicación sin que eso repercuta en mi atención.

Al firmar este consentimiento no estoy renunciando a ninguno de mis derechos legales, según leyes vigentes.

Acepto voluntariamente participar en este estudio.

_____ _____ _____

Nombre Fecha Firma

DNI:

Desglosable

En caso de dudas y/o consultas puede ubicar a la investigadora:

Lic. Erika Cayllahua Cabana Celular: 989694934 _____

Firma

Gracias por su apoyo en la investigación

Fuente: Oficina de Capacitación e Investigación EsSalud. Formato de consentimiento informado para estudios de investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 2

Calidad de vida laboral

I. DATOS GENERALES:

EDAD : _____

SEXO : Femenino ( ) Masculino ( )

ESTADO CONYUGAL

Soltero ( )

Casado ( )

Conviviente ( )

Separado ( )

Viudo ( )

SITUACIÓN LABORAL

Nombrado 276 ( )

Plazo indeterminado (728) ( )

CAS ( )

Suplencia ( )

CAS COVID ( )

Contrato por terceros ( )

TIEMPO DE TRABAJO EN EMERGENCIA:_____

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

II. CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL CVP-35

Instrucciones: El presente cuestionario pretende conocer cómo se presenta su realidad laboral, marque sólo una respuesta, de acuerdo a la escala de 1 a 10 dónde:

NADA: valores 1 y 2;

ALGO: valores 3, 4 y 5;

BASTANTE: valores 6, 7 y 8;

MUCHO: valores 9 y 10.

Preguntas	Nada		Algo			Bastante			Mucho	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Calidad de trabajo que tengo										
2. Satisfacción con el tipo de trabajo.										
3. Satisfacción con el sueldo.										
4. Posibilidad de promoción.										
5. Reconocimiento de mi esfuerzo.										
6. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo.										
7. Presión que reciba para mantener la calidad de mi trabajo.										
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo.										
9. Motivación (ganas de esforzarme).										
10. Apoyo de mis jefes.										
11. Apoyo de mis compañeros.										
12. Apoyo de mi familia										
13. Ganas de ser creativo.										
14. Posibilidad de ser creativo.										
15. Desconecto al acabar la jornada laboral.										
16. Recibo de información de los resultados de mi trabajo.										
17. Conflicto con otras personas de mi trabajo.										
18. Falta de tiempo para mi vida personal.										
19. Incomodidad física en el trabajo.										
20. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito.										
21. Carga de responsabilidad.										
22. Mi empresa tarta de mejorar la calidad de vida de mi puesto.										
23. Tengo autonomía o libertad de decisión.										
24. Interrupciones molestas.										
25. Estrés esfuerzo emocional.										
26. Capacitación necesaria para hacer mi trabajo.										
27. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual.										
28. Variedad en mi trabajo.										
29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas.										
30. Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas.										

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

31. Lo que tengo que hacer queda claro.										
32. Me siento orgulloso de mi trabajo.										
33. Mi trabajo tiene consecuencias negativas.										
34. Calidad de vida de mi trabajo.										
35. Apoyo de los compañeros.										

Fuente: Chumbislla R, Huamani S. Calidad de vida profesional y riesgo laboral de enfermeras de áreas críticas, Hospital III Goyeneche- Arequipa, 2020 (43).

Puntuación:

DIMENCIONES	ITEMS	PONDERACION
Apoyo Directo	13	13 a 26 Deficiente
		27 a 65 Regular
		66 a 194 Bueno
		105 a 130 Excelente
Demandas de Trabajo	11	11 a 22 Deficiente
		23 a 55 Regular
		56 a 88 Bueno
		89 a 110 Excelente
Recursos Psicológicos y organización	10	10 a 20 Deficiente
		21 a 50 Regular
		51 a 80 Buena
		81 a 100 Excelente
Percepción de calidad de vida	1	1 a 2 Deficiente
		3 a 5 Regular
		6 a 8 Buena
		9 a 10 Excelente

VALORACIÓN POR ITEMS

- Apoyo directo: Valorado por 13 ítems (2,3,4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28 y 30).
- Demandas de trabajo: Valorado por 11 ítems (1, 6,7, 8,17, 18,19, 21, 24, 25, 33).
- Recursos psicológicos y organizaciones: Valorado por 10 ítems (9,12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35).
- La pregunta referente a Calidad de Vida Profesional que no se agrupa bajo ninguna dimensión.

Fuente: Chumbislla, Huamani, (43).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 3

Satisfacción del paciente

Instrucciones: Estimado Sr. Sra. o Srta. A continuación, se presenta una serie de preguntas, por favor lea detenidamente antes de responder y marque con una X la opción que se ajuste más a su realidad. Muchas gracias

- Edad: _____ - Sexo: _____

-ESTADO CONYUGAL

Soltero ( )
Casado ( )
Conviviente ( )
Separado ( )
Viudo ( )

- Tiempo de estancia en emergencia: _____

N°	Enunciados	Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera lo trata con amabilidad y cortesía			
2	La enfermera le brinda comodidad y privacidad durante la atención y procedimiento.			
3	La enfermera acude a su llamado en algún momento de necesidad (sentirse mal).			
4	La enfermera le hace sentir como un ser un individual. (Lo llama por su nombre).			
5	La enfermera es respetuosa en el trato hacia usted.			
6	La enfermera le brinda estímulos poco alentadores sobre su estado de salud.			
7	La enfermera le inspira confianza.			
8	La enfermera le brinda un cuidado poco amable y poco dedicado.			
9	La enfermera es poco comunicativa durante su cuidado.			
10	La enfermera mantiene una relación cercana hacia usted			
11	La enfermera mantiene una relación agradable con usted.			
12	La enfermera lo mira a los ojos cuando se dirige a usted y lo escucha atentamente.			
13	La enfermera respeta sus decisiones.			
14	Siente que la enfermera descuida su intimidad cuando lo atiende.			
15	La enfermera le proporciona la información adecuada durante su estancia			
16	La enfermera ha respondido con claridad sus dudas y/o preguntas sobre su enfermedad.			

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

17	La enfermera le da el tratamiento en el horario indicado.			
18	La enfermera realiza los procedimientos a tiempo.			
19	La enfermera atiende sus necesidades oportunamente			
20	La enfermera toma en cuenta sus quejas o comentarios.			
21	La enfermera le da información incompleta sobre su estado de salud.			
22	La enfermera le ayuda a disminuir el dolor físico.			
23	La enfermera le explica anticipadamente los procedimientos y cuidados a realizarle.			
24	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
25	La enfermera identifica sus necesidades. (Comer, necesidades fisiológicas, etc)			
26	La enfermera le hizo sugerencias y/o recomendaciones sobre los cuidados que debe tener en cuenta.			
27	Cree usted que la enfermera está capacitada para realizar todos los procedimientos para su bienestar.			
28	La enfermera demuestra conocimientos y habilidades profesionales.			
29	Siente usted que la enfermera realiza sus procedimientos con seguridad.			
30	Cuando la enfermera le realiza algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			

Fuente: Gonzales, (46).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 4

Matriz de datos

EDAD	SEXO	ESTADO CONYUGAL	SITUACIÓN LABORAL	tiempo de trabajo en	Apoyo directo	Demandas de trabajo	Recursos psicológicos	TOTAL, CALIDAD DE VIDA LABORAL	EDAD	SEXO	ESTADO CONYUGAL	tiempo de estancia en	HUMANA	OPORTUNA	SEGURA	SATISFACCIÓN CON EL CUIDADO
42	2	2	5	17	102	72	89	272	25	1	1	2	33	35	12	80
48	2	2	1	12	113	66	92	280	27	2	1	6	35	35	12	82
36	2	2	4	12	110	68	92	279	28	2	1	5	35	35	12	82
26	2	1	4	3	109	69	92	279	30	1	1	4	35	35	12	82
37	2	1	2	11	100	68	89	265	31	1	1	2	33	33	12	78
57	2	4	5	12	114	67	92	282	30	1	1	6	34	35	12	81
37	2	3	5	14	107	68	92	276	25	1	1	2	35	31	12	78
45	2	4	3	18	98	82	91	280	31	1	3	3	33	35	12	80
37	2	5	5	6	107	83	83	274	30	1	1	4	35	35	12	82
25	2	1	2	3	96	65	87	255	27	2	1	6	35	35	12	82
42	2	4	2	23	105	83	80	277	28	2	1	5	35	35	12	82
48	2	5	2	8	102	66	92	269	30	1	1	6	34	35	12	81
45	2	4	5	22	103	67	92	271	35	1	1	4	34	35	12	81
25	2	4	4	5	110	69	92	280	36	2	1	7	34	35	12	81
43	2	4	3	20	111	69	92	281	53	1	2	12	34	35	12	81
46	2	2	5	2	107	66	91	273	36	1	1	9	34	35	12	81
25	2	3	3	9	98	82	80	269	53	1	2	10	34	35	12	81
25	2	2	2	7	107	67	92	275	59	1	3	20	31	35	12	78
61	2	3	5	25	106	67	92	274	50	1	3	20	31	35	12	78
32	2	2	5	11	100	67	89	264	50	1	2	10	34	35	12	81
38	2	1	3	13	100	77	79	265	38	2	1	6	34	35	12	81
36	2	4	5	12	111	69	92	281	35	1	1	7	34	35	12	81
41	2	2	2	3	106	70	92	277	50	1	2	14	34	35	12	81
37	2	2	3	17	107	67	92	275	53	2	2	11	34	35	12	81
58	2	1	5	3	102	72	89	272	51	2	2	13	34	35	12	81
53	2	2	4	6	109	68	92	278	52	1	2	14	34	35	12	81
38	2	4	5	15	109	70	92	280	50	2	2	12	34	35	12	81
49	2	2	4	12	112	68	91	280	51	2	2	10	34	35	12	81
39	2	3	3	5	108	79	92	288	57	2	2	20	33	35	12	80
23	2	1	2	1	98	68	91	266	52	1	2	12	34	35	12	81
53	2	4	1	25	98	67	92	266	48	2	2	12	34	35	12	81
56	2	3	5	20	97	62	88	255	52	2	2	12	34	35	12	81
53	2	1	2	25	98	67	90	264	52	2	2	10	34	29	12	75

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

36	2	4	4	10	109	68	92	278	66	2	3	20	31	34	12	77
24	2	4	2	2	109	69	92	279	60	1	2	20	32	34	12	78
26	1	1	3	3	109	69	92	279	70	1	2	21	32	34	12	78
									65	1	3	22	31	32	12	75
									48	1	2	11	35	26	10	71
									62	2	5	22	29	25	10	64
									60	1	3	22	29	24	12	65
									58	2	3	24	30	34	12	76
									66	1	3	21	31	35	12	78
									33	2	1	7	34	35	12	81
									34	1	1	5	34	35	12	81
									36	1	1	6	34	35	12	81
									37	2	1	4	34	35	12	81
									40	1	1	7	34	35	12	81
									41	2	1	2	34	35	12	81
									45	1	1	9	34	36	12	82
									44	2	1	12	34	35	12	81
									37	1	1	10	34	35	12	81
									35	1	1	10	34	35	12	81
									36	2	1	14	34	35	12	81
									45	2	1	10	34	35	12	81
									54	2	2	13	34	35	12	81
									55	1	2	15	34	35	12	81

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 5

Modelo de regresión lineal datos generales, satisfacción del paciente frente el cuidado y calidad de vida

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	,947[a]	6	,158	,868	,530
Intersección	,331	1	,331	1,821	,188
Edad de la enfermera	,030	1	,030	,164	,688
Género de la enfermera	,538	1	,538	2,959	,096
Estado conyugal de la enfermera	,002	1	,002	,012	,913
Situación laboral de la enfermera	,056	1	,056	,306	,585
Tiempo laboral	,079	1	,079	,433	,516
Calidad de vida laboral	,130	1	,130	,716	,405
Total corregido	6,222	35			

a. R al cuadrado = ,152 (R al cuadrado ajustada = -,023)

La prueba de Anova, es un análisis estadístico que permite analizar la relación entre una variable dependiente y una o más variables independientes, mientras se controlan los efectos de una o más covariables (48).

En la tabla se puede apreciar que el valor de R^2 ajustada es -0.023, lo cual indicaría que el modelo que representa la relación entre la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería no simboliza la asociación con la satisfacción con el cuidado percibida por el paciente, así

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

también, se determina que la edad, género, estado conyugal, situación laboral ni tiempo laboral, son factores que influyen en la predicción del modelo.

Se deduce que, para este estudio, la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería no presenta asociación significativa con el nivel de satisfacción frente al cuidado en pacientes del servicio de Emergencia.

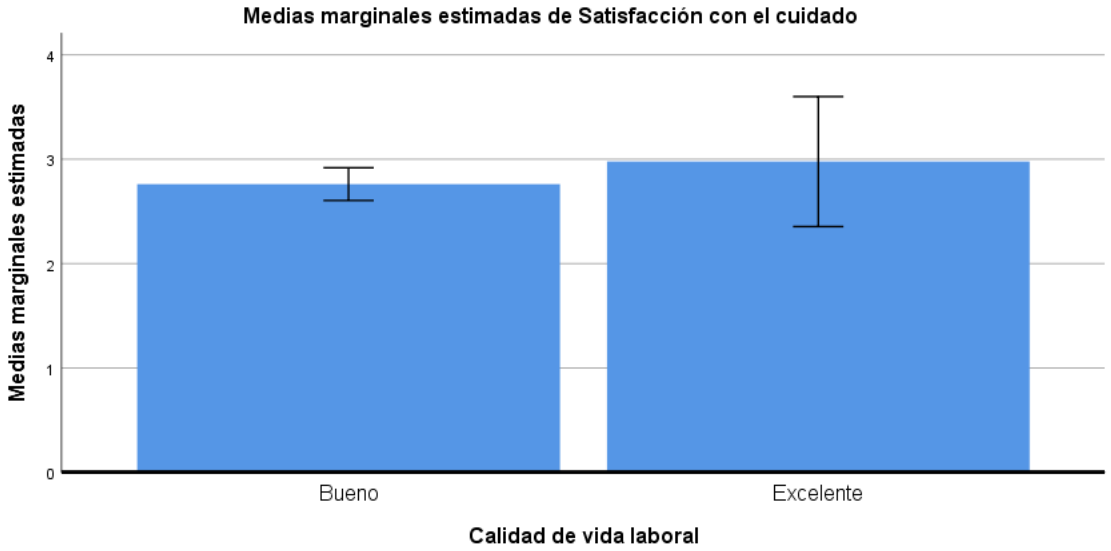
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

GRÁFICO

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO ENFERMERO



Las covariables que aparecen en el modelo se evalúan en los valores siguientes: EDAD = 40.06, SEXO = 1.97, ESTADO CONYUGAL = 2.69, SITUACIÓN LABORAL = 3.47, tiempo de trabajo en emergencia = 11.44

Barras de error: 95% CI

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO 5

Constancia de ejecución de estudios

PERÚ | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | Seguro Social de Salud EsSalud

EsSalud
Comprometidos contigo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N°057 -UCID-GRAAR-ESSALUD-2022

NIT: 1161-2022-.121

Arequipa, 20 diciembre 2022

Señorita
ERIKA CAYLLAHUA CABANA
Estudiante de la Facultad de Enfermería - Escuela Profesional de Enfermería
Segunda Especialidad Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres
Universidad Católica de Santa Maria
Investigador principal
Presente. -

ASUNTO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Reciba mi saludo cordial y en atención al asunto, comunicarle que de acuerdo a la Directiva N° 03- IETSI-ESSALUD-2019, Directiva que Regula el Desarrollo de la Investigación en Salud – EsSalud, el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Asistencial Arequipa - EsSalud, ha evaluado y aprobado el Proyecto de Investigación:

Proyecto de Investigación:

"CALIDAD DE VIDA LABORAL RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE FRENTE AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO, AREQUIPA-2021"

Por lo expuesto, se autoriza el inicio del estudio, teniendo una vigencia de 12 meses a partir de la fecha de aprobación del CIEI.

El autor se compromete a respetar la confidencialidad de la información, a presentar un informe final de su trabajo a la Oficina de Capacitación Investigación y Docencia; asimismo, deberá dejar una copia de la tesis aprobada, para la biblioteca del HNCASE.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Milred Bolaños Castro
Jefe (e) Unidad Capacitación, Investigación y Docencia
Red Asistencial Arequipa
EsSalud

www.essalud.gob.pe

Esquina Peral/Ayacucho
Cercado
Arequipa – Perú
Tel. 380360

MBC/mvm
c.c. archivo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis