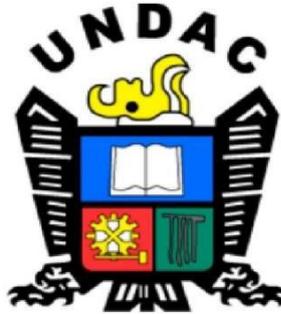


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO ACADÉMICO

**Factores que determinan la satisfacción laboral del profesional
de enfermería en la sala de operaciones y emergencia de
maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
de ESSALUD - Lima 2020**

Para optar el título de Especialista en:

Enfermería en Gestión de los Servicios de Salud

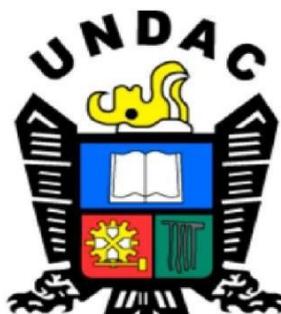
Autor: Lic. Verónica Fabiola ZEGARRA ORTIZ

Asesor: Dr. Cesar Iván ROJAS JARA

Cerro de Pasco – Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO ACADÉMICO

**Factores que determinan la Satisfacción Laboral del profesional
de enfermería en la Sala de Operaciones y Emergencia de
Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
de Essalud. Lima 2020**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIÁN CHÁVEZ

PRESIDENTE

Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPIZA

MIEMBRO

Mg. Flor Marlene SACHUN GARCIA

MIEMBRO

“Ayudé a traer una vida al mundo, Por
tanto, soy parte de la creación”

M.R.J.

“Memorias del Futuro”

RESUMEN

El desempeño laboral en enfermería está fundamentalmente basado en la atención, ésta es considerada de calidad cuando se cuenta con recursos humanos calificados, dispuestos atender en su momento oportuno, en el horario preciso y tiempo necesario para los que vienen a la entidad. El trabajo de investigación se realiza tomando como referencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de ESSALUD, ubicado en el Distrito de Jesús María de Lima. Cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería en la Sala de Operaciones y Emergencia de Maternidad. Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los pacientes, es decir una atención total con vocación de servicio y de calidad. Esto se relaciona con la formación y la experiencia determinada con los años de servicios

Podemos concluir que los factores planteados en investigación como control y responsabilidad, oportunidades profesionales y reconocimientos en el trabajo influyen positivamente en la satisfacción del personal de enfermería, participe de esta investigación.

Palabras Claves: Satisfacción laboral y Personal de Enfermería

ABSTRACT

Nursing job performance is fundamentally based on care, this is considered quality when there are qualified human resources, willing to attend at the right time, at the precise time and time necessary for those who come to the entity. The research work is carried out taking as a reference the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital of ESSALUD, located in the District of Jesús María de Lima. Whose objective was to identify the factors that influence the satisfaction of nursing staff in the Operating Room and Maternity Emergency. Nurses play a very important role in the promotion, prevention, recovery and rehabilitation of patients' health, that is, total care with a vocation for service and quality. This is related to training and experience determined by years of service

We can conclude that the factors raised in research such as control and responsibility, professional opportunities and recognition at work positively influence the satisfaction of nursing staff, who participate in this research.

Keywords: Job satisfaction and Nursing Staff

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo de investigación titulado “FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA SALA DE OPERACIONES Y EMERGENCIA DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBLAGLIATI MARTINS DE ESSALUD. LIMA 2020” su objetivo fue identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería; para lo cual se trabajó con 35 enfermeras que constituyeron la población muestral. Entre los factores que intervienen en dicho proceso son: control y responsabilidad, oportunidades laborales y reconocimiento en el trabajo.

Analizando a través de una encuesta estratificada y verificando con la prueba correlacional de Pearson se llegó a las siguientes conclusiones:

Que los factores: oportunidades laborales y reconocimiento en el trabajo, influyen positivamente en la satisfacción del enfermero en un 81% y 72% respectivamente. Mientras que el factor control y responsabilidad tienden a una satisfacción regular en un 42%.

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

I. DATOS GENERALES

a. Título de ensayo	1
b. Línea de investigación.....	1
c. Presentado por	1
d. Fecha de Inicio y Término.....	1

I. TEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Identificación del tema	2
b. Delimitación del tema	7
c. Recolección de datos	8
d. Planteamiento del problema de investigación	8
e. Objetivo.....	10
f. Esquema del tema	11
g. Desarrollo y argumentación.....	11
h. Conclusiones	17
i. Recomendaciones:.....	17

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ANEXOS

I. DATOS GENERALES

a. Título de ensayo

Factores que determinan la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la sala de operaciones y emergencia de maternidad del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins de Essalud. Lima 2020.

b. Línea de investigación

Calidad de los servicios de salud de las prestaciones asistenciales.

c. Presentado por

Verónica Fabiola ZEGARRA ORTIZ

d. Fecha de Inicio y Término

Enero – Marzo 2020

II. TEMA DE INVESTIGACIÓN

a. **Identificación del tema**

Calidad en el servicio

Al respecto Alvarado, A. (2012) afirma:

“La calidad en el servicio es el valor agregado que tienen las empresas y en el caso de las organizaciones de servicios es la esencia y la razón de ser, es por ello que todo el personal que labora en una institución de servicios debe estar comprometido con la misión y visión; este compromiso que verá reflejado en las actitudes que se tengan hacia el cliente. El servicio en este caso es la convicción y deseo de ayudar a una persona en la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. En el contexto de enfermería y en general en el de las instituciones de salud se enfrenta un reto en ese aspecto, ya que si bien otorgar un servicio de calidad es más difícil de medir en comparación con las especificaciones de un producto en el ámbito hospitalario es un doble reto, ya que existe una situación donde la dinámica familiar se ve alterada y las expectativas de los clientes son por demás variadas, por tanto es importante definir calidad en el servicio como la capacidad que tiene la organización de satisfacer los requerimientos del cliente, y el grado de satisfacción que experimente constituirá la unidad de medida de la calidad otorgada.

La enfermera desempeña una función muy importante dentro de las organizaciones de salud ya que es la persona que está más cerca del cliente y, por tanto, es quien conoce mejor cuáles son sus expectativas y necesidades por lo que resulta imprescindible capacitar y actualizar a las enfermeras sobre temas relacionados con la calidad a fin de que su actitud disponibilidad, comportamiento

y motivación, les permitan proporcionar el servicio que demandan los clientes en un clima de confianza y seguridad para lo cual se deben implementar parámetros de calidad.” (p. 154)

Los parámetros de calidad son:

1. Parámetros de medición:

Este primer paso consiste en establecer de forma clara cuales son los parámetros de medición, se trata de un trabajo multidisciplinario que requiere una estrecha comunicación con los clientes a fin de conocer sus expectativas. En el caso concreto de enfermería podrían ser un trato digno, la atención oportuna, la capacidad de respuesta ante sus necesidades, la comunicación, la seguridad, etc.

2. Sistema de evaluación:

Es el establecimiento de un sistema de monitoreo a la labor desempeñada de los profesionales de la salud con el fin de recabar información precisa de las actividades que se vienen cumpliendo.

3. Gestión de la calidad:

El papel prioritario de la dirección debe estar ligado a un compromiso con la calidad, de manera que se identifique los momentos críticos de los clientes y los niveles de desempeño que se demuestra al momento de contactarnos con ellos. La gestión de la calidad esta fundamentada en la retroalimentación permanente sobre niveles de satisfacción o frustración. Es pertinente establecer medidas inmediatas al encontrar deficiencias con el fin de recuperar la confianza, el prestigio e imagen de la entidad.

4. Satisfacción interna y externa:

“Contar con un sistema de calidad en donde todos los miembros de la organización estén involucrados trae beneficios a todos los niveles así por una parte los trabajadores sienten satisfacción al llevar a cabo sus actividades en un clima de confianza y seguridad; por la otra, los clientes perciben este clima y por receptores de un servicio de calidad, lo que se traduce en satisfacción por el servicio referido.” (Alvarado, A. 2012, p. 156)

Experiencia de los profesionales de enfermería con el reconocimiento en el trabajo

“El desempeño del trabajo no son necesidad de las habilidades, destrezas, conocimientos requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.” (Deza, A. 2017. p. 28)

El desempeño laboral en enfermería está fundamentalmente basado en la atención, ésta es considerada de calidad cuando se cuenta con recursos humanos calificados, dispuestos atender en su momento oportuno, en el horario preciso y tiempo necesario para los que vienen a la entidad.

Los enfermeros, expuestos a muchas enfermedades como en estos tiempos de la pandemia del Coronavirus por lo que no es suficiente decirles héroes o ángeles y cualesquiera la terminología verbal, que no soluciona en nada sus créditos como profesional de la salud. Solo hay que reconocer adecuadamente su profesión altruista y no esperar decesos para rasgarnos las vestiduras, ellos también tienen familias y esperanzas en la mejora del país, si el apoyo no es oportuno y rápido no estaremos honrándolos como debemos.



Atención en Centro de Maternidad

Teorías sobre satisfacción laboral

Existen muchas teorías sobre Satisfacción Laboral como las de Hackman y Oldham, que “(...) argumentan que la satisfacción laboral tiene que ver con las características que el sujeto va a ejecutar”, considerando básicamente la Teoría de Aptitudes y de autonomía de la función. Dawis y Lofquist, manifiestan que la satisfacción laboral se presenta de dos maneras: la primera es “El grado en que las personas poseen y facilitan habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas, para resultados satisfactorios”. La segunda, “Que el contexto laboral cumpla las demandas requeridas a través de resultados satisfactorios”

LEWLER señala además que la Teoría de la satisfacción laboral debe estar relacionada con satisfacción y rendimiento, pero en una relación positiva por las recompensas y las equidades correspondientes.

Tipos de satisfacción laboral

Heisberg: Cit (1) Manifiesta que los elementos intrínsecos, de satisfacción, que son de placer por participar y la sensación de realización exitosa.

Factores concomitantes, como la satisfacción de trabajar en ambientes con condiciones físicas y psicológicas.

Elementos extrínsecos, incluye las recompensas por los trabajos realizados.

García, M., Lujan, M. y Martínez, M. (2007) señalan:

“Introducción: La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.”

Delgado, N. (2015) manifiesta:

“Resultados: La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhalo terapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente)”

Redhead (18). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau, en el distrito de Chaclacayo llega a las siguientes conclusiones:

“Regular la calidad del servicio en sus factores: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente sus mayores porcentajes está en el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55%, lo que equivale a que se contradice con Huerta (2015), en donde la mayoría de los 118 usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente)”

Al realizar mi trabajo como enfermera en la Sala de Operaciones y Emergencias de la Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en Lima, he observado cierta preocupación en los colegas, por la falta de la

Institución, de un Reconocimiento Institucional, no pecuniario, sino de invertir en las capacitaciones a otro nivel, como pasantías en el extranjero, para mejorar nuestra capacidad profesional con nuevas experiencias, y que sirva de base para mejorar el servicio en nuestro Centro de Trabajo, que ya tiene un prestigio ganado, pero los conocimientos no son estancos y siempre tienden al mejoramiento científico, por lo que he decidido realizar un trabajo pequeño, pero científico, para buscar espacios semióticos laborales para identificar algunos aspectos que mejoren esta satisfacción laboral en la cual se conjugan elementos intrínsecos como extrínsecos y sus relaciones concomitantes de entendimiento sistémico. (1) y (6)



Capacitación de Enfermería

b. Delimitación del tema

El trabajo de investigación se realiza tomando como referencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de ESSALUD, ubicado en el Distrito de Jesús María de Lima. Dicha sede, consta de 3 quirófanos de Emergencia Gineco - Obstetricas, donde se atienden un promedio de 12 - 15 pacientes, el servicio atiende durante las 24 horas del día. Laborando en ella 35 enfermeros.

c. Recolección de datos

Los datos fueron obtenidos de software clasificados de la sala, donde se recabandatos personales y luego se administró una encuesta personalizada a todos los miembros que consistían en una población de 35 personas, que no es muy amplia y con el deseo que todos participen en el trabajo de investigación lo convertimos en población muestral que estadísticamente es válida para este tipo de trabajos.

Para la muestra se consideraron datos consignados en:

1. Datos generales del personal de enfermería.
2. Capacitación
3. Años de servicio.
4. Conocimientos y aplicaciones.
5. Sexo y edad.
6. Expectativas de desarrollo.
7. Constituidos 20 ítems agrupados.

Con los datos del software y la aplicación de la encuesta se realizó la prueba estadística de la correlación Pearson que mide el análisis de la dependencia entre dos variables aleatorias cuantitativas.

d. Planteamiento del problema de investigación

La Satisfacción laboral en diferente época y contexto ha sido medida y enfocada de diversa manera, en las cuales se evidenciaron diversas variables como las independientes e intervinientes que llegaron a las mismas conclusiones. Los trabajadores no solo tienen que lidiar con los directivos sino con sus compañeros en una interacción total con la Semiosfera Laboral específica que está relacionada

a su vez con políticas estandarizadas de desempeño y condiciones de trabajo entre otras.

Por otro lado, el trabajador tiene una actitud personal, frente a su labor, que va desde su preparación intelectual hasta su fortaleza física y emociones, basado en su propia cosmovisión de principios y valores. Algunos autores manifiestan lo siguiente, por ejemplo, Brodtk, Cit (1) “La satisfacción laboral, es definida como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva ante una situación de trabajo”. Otros apuestan por una posición más materialista, es decir actúan influenciados por su percepción frente al empleo, es decir a su retribución, seguridad, progreso, entre otros. Blum y Taylor, manifiestan que las satisfacciones en el trabajo dependen de lo que el trabajador desee del mundo y de lo que obtiene donde el nivel de satisfacción sea único o compartido, que también valora las consecuencias de las equivocaciones personales o generales.

Por otro lado, otros autores consideraran en la temática abordada otros elementos de análisis como factores y variables importantes que juegan roles importantes de tener en cuenta para determinar la satisfacción laboral, como los nuevos procesos emocionales positivos, que se reflejan en respuestas afectivas frente a los aspectos del trabajo, otro aspecto importante es la capacidad de retroalimentación para alcanzar una perfectibilidad permanente en muchos casos la superación emocional para poder acostumbrarse a los cambios bruscos de las actividades frente a problemas sensibles de la comunidad. La permanencia en los centros de trabajo cambia definitivamente la vida familiar y comunitaria. Los trabajadores de Enfermería están incorporados en esta problemática social antes y después de esta Pandemia.

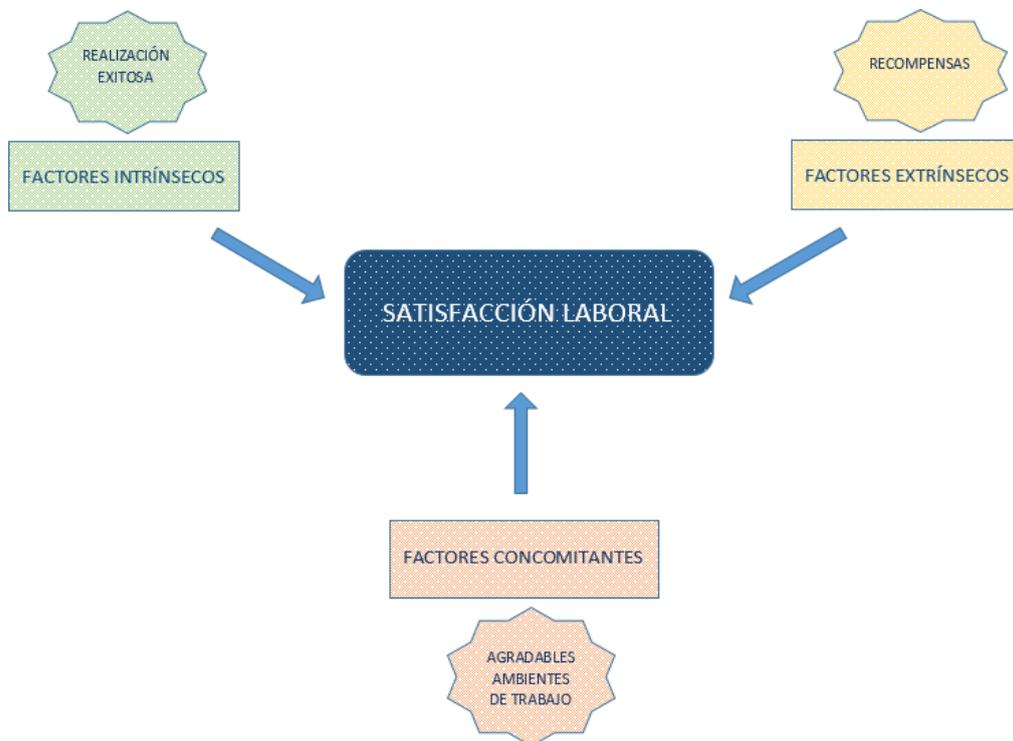
Teniendo en cuenta las teorías anteriores que relacionan los factores que determinan la satisfacción laboral en todos los contextos y aplicados en este caso a la sala de operaciones que reproducen y reflejan similitudes, que debemos analizarlos para la solución específica de los problemas interactivos del personal y la institución. Teniendo en cuenta el trabajo compartido de los colegas de enfermería en su semiosfera compartida en la sala de operaciones y emergencia de Maternidad Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, consideramos el presente problema de investigación:

¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la sala de Operaciones y Emergencia de Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de ESSALUD.2020?

e. Objetivo

- Identificar los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermería en la Sala de Operaciones y Emergencia de Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de ESSALUD.2020

f. Esquema del tema



g. Desarrollo y argumentación

Al analizar los resultados específicos se encontró que en general el rho Spearman 0.609 es mayor a 0.50, lo que permite interpretar que en una mayor calidad de servicio tiende a ser mayor que el 0.50 que se espera a alcanzarse al 1.00 que es más óptimo.

Al analizar los factores que determinaron la satisfacción laboral del personal de Enfermería en la Sala de Operaciones y Emergencia de Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de ESSALUD la Ciudad de Lima, en base a encuestas analizadas por la Correlación de Pearson, medida estadísticamente utilizada para determinar la relación de variables aleatoriamente cuantitativas, llegamos a los siguientes resultados:

Factores que determinan la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería en la Sala de Operaciones y Emergencia de Maternidad del Hospital Rebagliati – Lima

V₁: Factores que determinan la satisfacción

laboralFactor 1: Control y Responsabilidad

Factor 2: Oportunidades

ProfesionalesFactor 3:

Reconocimiento en el trabajo

V₂: Satisfacción Laboral;

Reacción emocional y afectiva del profesional de enfermería hacia su trabajo, como consecuencia de su comparación entre los resultados actuales y los deseados.

Muy insatisfechoInsatisfecho

Ni insatisfecho ni satisfechoSatisfecho

Muy satisfecho

Muestra: 35 profesionales de enfermería

Correlaciones

Factor 1 con la variable Edad y Experiencia Laboral

		Edad	Experiencia Laboral	Factor 1
Edad	Correlación de Pearson	1	0,723**	0,214
	Sig (Bilateral)		0,000	0,023
	N	35	35	35
Experiencia Laboral	Correlación de Pearson	0,723**	1	0,418
	Sig (Bilateral)	0,000		0,031
	N	35	35	35
Factor 1	Correlación de Pearson	0,214	0,418	1
	Sig (Bilateral)	0,023	0,031	
	N	35	35	35

**** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral) Muestra 35 profesionales de Enfermería.**

1. Al analizar las correlaciones entre la variable edad y experiencia laboral con el factor1, según la correlación de Pearson existe relación positiva entre la edad y la experiencia laboral, lo que significa que, a mayor edad del profesional de Enfermería, ellos adquieren mayor experiencia profesional, por lo que mejoran la experiencia laboral. También el cuadro de correlación indica que la experiencia laboral del profesional de Enfermería esta correlacionado con el Factor 1 (control y responsabilidad) en un 42% aproximadamente.

Redhead (18) Regular la calidad del servicio en sus factores: fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente sus mayores porcentajes está en el Nivel Regular 66%, 62%, 56%, 55%, lo que equivale a que se contradice con Huerta (12), en donde la mayoría de los 118 usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente)

Los enfermeros cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de los

pacientes, es decir una atención total con vocación de servicio y de calidad. Esto se relaciona con la formación y la experiencia determinada con los años de servicios (experiencialaboral). (1)

Factor 2 con la variable Edad y Experiencia Laboral

		Edad	Experiencia Laboral	Factor 2
Edad	Correlación de Pearson	1	0,723**	0,316
	Sig (Bilateral)		0,000	0.012
	N	35	35	35
Experiencia Laboral	Correlación de Pearson	0,723**	1	0,810**
	Sig (Bilateral)	0,000		0,001
	N	35	35	35
Factor 2	Correlación de Pearson	0,316	0,810**	1
	Sig (Bilateral)	0.012	0,001	
	N	35	35	35

**** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral) Muestra 35 profesionales de Enfermería.**

2. El Factor 2 con la variable edad y experiencia laboral nos muestra una relación positiva entre la experiencia laboral y el factor (oportunidades profesionales) lo que significa que a mayor experiencia laboral de los profesionales de Enfermería encuestados existen mejores oportunidades para progresar en la dirección del área tener la oportunidad de realizar investigación y realizar publicaciones. Estadísticamente esta relación es del orden del 81%.

La enfermera quirúrgica desde una perspectiva holística toma en consideración todas las dimensiones del individuo y su entorno, teniendo en cuenta las necesidades fisiológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales del ser humano tratando de buscar la satisfacción de estas necesidades y ayudarle en el logro de su bienestar en un momento tan trascendental como es someterse a una intervención quirúrgica. 47 Es así que los servicios de salud deben contar con unidades de sala de operaciones

debidamente equipadas, así como personal de salud especializado que contribuyan a proporcionar una calidad de atención que desemboque en la satisfacción del paciente por los cuidados proporcionados, en el proceso de recuperación y disminuya el riesgo a complicaciones. (3)

El enfermero tiene que estar permanentemente actualizado en los procesos informáticos y tecnología de punta, no solo debe saber de vacunas sueros e inyectables, tiene que estar actualizada en el uso de la biopsia líquida, la cirugía robótica, la terapia génica e inmunología celular. (1)

Factor 3 con la variable Edad y Experiencia Laboral

		Edad	Experiencia Laboral	Factor 3
Edad	Correlación de Pearson Sig (Bilateral) N	1 35	0,723** 35	0,214 0,023 35
Experiencia Laboral	Correlación de Pearson Sig (Bilateral) N	0,723** 35	1 35	0,718** 0,005 35
Factor 3	Correlación de Pearson Sig (Bilateral) N	0,214 0,023 35	0,718** 0,005 35	1 35

**** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral) Muestra 35 profesionales de Enfermería.**

- Observando el Factor 3, con la variable edad y experiencia laboral, los resultados obtenidos a través del programa SPSS nos indica que existe una relación positiva directa entre la experiencia de los profesionales del área de Enfermería y el reconocimiento en el trabajo, lo que significa que, a mayor edad de los profesionales de Enfermería, encuestados, existe mayor satisfacción con los compañeros de trabajo, tantos enfermeros, médicos, jefes de servicio y otros profesionales sanitarios. Es decir, existe un grado de reconocimiento laboral de orden del 72% la prueba estadística de

correlación es significativa.

Este hallazgo fue obtenido por Gamboa, K. Nancy (10) es referido en su tesis realizado por Erazo y Herrera (2015), quienes en su estudio reportan que el desempeño profesional de 85 enfermería desarrolla una motivación laboral óptimala cual permite desenvolver sus funciones competitivas con un carácter responsable acorde a lo requerido por el ámbito de la salud incluyendo directamente a los pacientes. Al respecto Salazar, D. (2017) manifiesta:

“Una de las cifras más llamativas de este reporte es la estrecha correlación que existe entre nivel de motivación con la dimensión Condiciones Físicas de la satisfacción laboral. Manifiestan que el trabajo se realiza en un ambiente adecuado con instrumentos e insumos necesarios, permitiendo a los profesionales aplicar sus conocimientos y destrezas, colaborando adecuadamente con el equipo de salud y produciendo un clima laboral apropiado que conlleva a mantener una motivación adecuada en el ejercicio de sus funciones. Erazo y Herrera (2014) llegaron a la conclusión de que un profesional con una salud mental óptima se encuentre motivado y con satisfacción.” (p. 36)

Los grandes gurúes de la administración indican que la calidad empieza con la gente y no con las cosas. Crosby. Citado en Horovitz (1995):

“La calidad total es una filosofía de gestión que supone en involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo.”

Finalmente es una interacción dinámica entre factores intrínsecos y extrínsecos en conjugación con los factores concomitantes dentro de una acción total de la semiótica laboral. Citado en (1)

h. Conclusiones

Al realizar la prueba correlación de Pearson para el análisis de variables cuantitativas, en los 35 enfermeros participantes se concluye:

- Existe relación entre la edad y la experiencia laboral; la experiencia laboral tiene relación con el Factor 1 que es de control y responsabilidad.
- Existe una relación significativa entre experiencia laboral y el Factor 2 de oportunidades profesionales estadísticamente tiene una relación del 81%
- Los resultados obtenidos a través del programa SPSS resultan con una relación significativa entre la experiencia de los profesionales de enfermería con el Factor 3, de reconocimiento en el trabajo; lo que significa que a mayor edad existe mayor satisfacción y empatía con los compañeros de trabajo dentro de la semiósfera hospitalaria llegando a un orden de 72%
- Podemos concluir que los factores planteados en investigación como control y responsabilidad, oportunidades profesionales y reconocimientos en el trabajo influyen positivamente en la satisfacción del personal de enfermería, participe de esta investigación.

i. Recomendaciones:

- Realizar investigaciones utilizando materiales actualizados y relevantes como por ejemplo el cuestionario de calidad del servicio, el círculo Deming con sus ejemplos dirigidos a enfermería y herramientas básicas de calidad estadísticas de esta manera detectaremos y mejoraremos los niveles de

calidad y satisfacción del usuario.

- Hacer un análisis detallado y científico real de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades (FODA) de la Sala de Operaciones y Emergencia de la Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Lima.
- Crear medios de acercamiento concreto entre la universidad y el Jefe de la Sala de Operaciones y Emergencia de la Maternidad del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Lima, a través de un convenio para el mejoramiento del servicio y por lo tanto un aporte para la comunidad usuaria.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Alvarado F, Araceli (2018) “ADMINISTRACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE ENFERMERÍA” MC GRAU HILL. México
2. Álvarez, N. Carlos (2015) “ADMINISTRACIÓN SANITARIAS Y SISTEMAS DE SALUD”.Edit. Universitaria. Perú
3. CÁRDENAS, G. Susana (2015). NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016. Lima
4. Carrión, C Bertha (2018) “SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRURGICO”. HOSPITAL 2 DE MAYO. TESIS. UNMSM. Perú
5. Cassany, Daniel (2015) “LA COCINA DE LA ESCRITURA” Anagrama. Argentina.
6. Chiavenato, I. (2001) “ADMINISTRACIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO” 3ª Edición. Bogotá. Colombia.
7. Dawis, R. V. y Lofquist, L.H. (2010). A psychological theory of work adjustment. reissue Mneapolis, MN: University of Minnesota Press.
8. Del Cid, Alma, et al (2017) “INVESTIGACIÓN, FUNDAMENTOS Y METODOLOGÍA”
9. Díaz, C. Martha (2016) “ATENCIÓN INTEGRAL DE ENFERMERÍA” Editorial Universitaria. Lima. Perú
10. Gamboa, K. Nancy (2017) NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN

LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA PADRELUIS TEZZA, 2017. Lima

11. Goleman, D. (2005) “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LA EMPRESA”. Planeta. Madrid.
12. Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf
13. Lawler, E.E. (2011) Managerial attitudes and performance. Homewood, reissue III: IrwinDorsey, 1968.
14. Lotman, Luri. (2018) “LA SEMIÓSFERA” Edit. Universitaria. Universidad de Lima.
15. Pablos, G. María del Mar (2016) “ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRATEGIAS DE CAMBIO DE LA ENFERMERAS EN LOS HOSPITALES PUBLICOS”. Tesis Doctoral. España.
16. Marriner, A. (2010) “GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA” 6ª Edición Elsevier. España.
17. Maggi, V. Wendi (2018) “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA PEDIATRICA” HOSPITAL GENERAL DE MILAGROS. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
18. Redhead, G. Rossana (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima

ANEXOS





