



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en el  
servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Salazar Carpio, Judith Natividad (orcid.org/0000-0002-0408-7962)

**ASESORES:**

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dra. Gonzales Sánchez, Aracelli del Carmen (orcid.org/0000-003-0028-9177)

Dr. Córdova García, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar mi tesis a Dios, a mi madre, por todo su apoyo y por motivarme a seguir adelante, también a mis hijos, que me brindaron todo su apoyo, comprensión y paciencia, para permitir así llevar adelante mis estudios. A ellos, mi amor, cariño y gratitud.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme la fortaleza y salud, para permitirme cumplir con esta meta. A mi familia que siempre me apoya y confía en mí. A mis colegas y amigos que confiaron en mis proyectos y finalmente. Un reconocimiento a mis maestros de la escuela de posgrado César vallejo, en especial al Dr. Germán Vicente Garay Flores.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023", cuyo autor es SALAZAR CARPIO JUDITH NATIVIDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARAY FLORES GERMAN VICENTE <b>DNI:</b> 10790283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 11- 01-2024 17:10:56

Código documento Trilce: TRI - 0730526





**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALAZAR CARPIO JUDITH NATIVIDAD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SALAZAR CARPIO JUDITH NATIVIDAD <b>DNI:</b> 21540720 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0408-7962	Firmado electrónicamente por: JSALAZARCA18 el 08-02-2024 18:41:49

Código documento Trilce: INV - 1486528

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización de las variables	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
Resultados descriptivos	20
Resultados inferenciales	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Evaluadores y criterios	19
<b>Tabla 2</b> Prueba de confiabilidad	19
<b>Tabla 3</b> Niveles de satisfacción laboral	20
<b>Tabla 4</b> Calidad de atención del personal de enfermería del área de emergencias	20
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad	21
<b>Tabla 6</b> Hipótesis general	22
<b>Tabla 7</b> Hipótesis específica 1	22
<b>Tabla 8</b> Contrastación de hipótesis específica 2	23
<b>Tabla 9</b> Hipótesis específica 3	24
<b>Tabla 10</b> Hipótesis específica 4	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Diseño de investigación	15
-----------------	-------------------------	----

## Resumen

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un trabajador sanitario engloba a aquel que, tiene como rol profesional promover la salud. Esto abarca paramédicos, técnicos de emergencias médicas y otras profesiones sanitarias, desempeñando un papel crucial en la atención a los afectados, donde su respuesta rápida puede ser determinante para la supervivencia. La investigación propuso como objetivo el establecer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital de Ica durante el año 2023. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 50 enfermeras del área de emergencias, quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital de Ica durante el año 2023. ( $\alpha = 0.05$ , sig. bilateral = 0.000,  $r_s = 0.770$ ).

***Palabra clave: satisfacción laboral, calidad de atención, emergencias***

## **Abstract**

According to the World Health Organization (WHO), a health worker is a person whose professional role is to promote health. This includes paramedics, emergency medical technicians and other health professions, playing a crucial role in the care of those affected, where their rapid response can be decisive for survival. The objective of this research was to establish the relationship between job satisfaction and the quality of nursing care in the emergency department of a hospital in Ica during the year 2023. A quantitative, basic, non-experimental design and descriptive-correlational methodology was used. The sample consisted of 50 emergency nurses, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through expert judgment, and their reliability was also found. The results determined that there is a significant relationship between job satisfaction and the quality of nursing care in the emergency department in a hospital in Ica during the year 2023. ( $\alpha = 0.05$ , bilateral sig. = 0.000,  $r_s = 0.770$ ).

***Keywords: job satisfaction, quality of care, emergencies.***

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un trabajador sanitario engloba a aquel que, tiene como rol profesional promover la salud. Esto abarca paramédicos, técnicos de emergencias médicas y otras profesiones sanitarias, desempeñando un papel crucial en la atención a los afectados, donde su respuesta rápida puede ser determinante para la supervivencia. Para cumplir los objetivos hospitalarios de aumentar la satisfacción laboral, brindar servicios de calidad a los clientes y retener al personal sanitario, es esencial proteger la salud y seguridad del personal, según Vásquez et al. (2019). Este enfoque facilita el cumplimiento de normativas nacionales de salud y seguridad laboral en el sector.

En el año 2019, con el fin de avanzar hacia la atención sanitaria universal, la OPS insistió a las naciones a aumentar su nivel de inversión en personal de enfermería para mejorar la disponibilidad de enfermeras, su distribución y las responsabilidades que desempeñan (Organización Panamericana de la Salud, 2019). A pesar de que las enfermeras constituyen más de la mitad de todo el personal sanitario, la grave escasez de enfermeras amenaza con hacer descarrilar la iniciativa mundial de proporcionar acceso a una atención sanitaria de calidad para todos en el año 2030. Por este motivo, según Rivera (2019) se debe hacer hincapié en estos profesionales para conseguir enfermeras tituladas que sean competentes, que estén motivadas y que se distribuyan adecuadamente por las naciones, de modo que éstas puedan lograr el acceso y la asistencia sanitaria universal.

La enfermería es un campo profesional que ayuda a mantener la salud de las personas proporcionando cuidados de diversas formas, lo que contribuye al objetivo general de la disciplina de prevenir la enfermedad y promover el bienestar (Shafei, 2019). Las funciones desempeñadas por enfermeros suplentes en instituciones de salud pública, según Valenzuela-Oré (2018), abarcan diversos niveles de intervención. Estos profesionales enfrentan desafíos como carga laboral excesiva, horarios prolongados, contratos breves, alta rotación y disparidades salariales, factores que pueden influir negativamente en su satisfacción laboral y, por ende, en el compromiso organizativo.

Según Bendezú (2020) en todos y cada uno de las organizaciones, los recursos humanos son de suma importancia y ejercen un rol importante en la

garantía de continuidad al alto nivel por la atención prestada a los usuarios. Boada-Niño y otros (2019) sostiene que una característica importante del personal sanitario es que, a diferencia de los empleados de otras organizaciones, está íntimamente implicado en el trato directo y personal con los pacientes. Esto repercute en el grado de atención que se presta a los clientes, y se puede medir en términos de eficacia, relaciones interpersonales, calidez humana y entorno físico, mental y emocional, así como en las percepciones que tiene el cliente por el trato que ha recibido.

En un estudio se demostró que, las enfermeras tienen diferentes niveles de satisfacción laboral, esto debido a distintos factores, factores como carga laboral y familiar (Deng, 2019). Adicionalmente, se ha demostrado que muchas enfermeras en el Perú enfrentan una serie de problemas en su entorno laboral, los cuales pueden tener un efecto en su nivel de satisfacción laboral (Charaja y Mamani, 2014). Según resultados de varios estudios, las enfermeras peruanas pueden tener una menor satisfacción laboral debido a la falta de autonomía y a la escasa participación en las decisiones importantes del centro donde laboran, así como durante proceso de elaboración de políticas sanitarias. (Duche-Pérez & Galdos, 2019).

En contraste, existen investigaciones que evidencian las características provechosas de los roles ocupados por enfermeras en Perú. Por ejemplo, se ha constatado que las enfermeras tituladas perciben su labor como significativa y gratificante. Asimismo, se ha encontrado que el respaldo social y la colaboración en equipo pueden incidir positivamente en los niveles de satisfacción laboral entre las enfermeras peruanas. Estos estudios demuestran que a medida que la satisfacción del personal de salud alcanza niveles elevados, se tiende a observar un incremento en la buena atención proporcionada a los dolientes. (Crivillero et al, 2020).

El Hospital donde se llevó a cabo el estudio, presta atención a pacientes de la localidad, en ella se cuenta con un área de emergencia, donde la atención es continua, y se atiende a los pacientes que llegan por una atención inmediata y oportuna, en ella se pudo observar al personal que atienden con movimientos rápidos, algunos un tanto descontentos, notorio en su facie, algunos muy amables

pero también se les nota agotados, y con alta carga laboral, lo que genera que la calidad de atención al paciente no sea la adecuada.

En base a lo expuesto, permite formular como problemática de estudio: ¿Qué relación existe entre la variable 1 y la variable 2 que ofrece la enfermera en el servicio de emergencia (SE) en un hospital de Ica, 2023?, los problemas secundarios identificados son ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y las dimensiones relación de ayuda, cuidados compasivos, cuidado transpersonales y cumplimiento de necesidades que ofrece la enfermera en el SE en un hospital de Ica, 2023?.

La investigación se sustenta en las teorías de satisfacción laboral y calidad de atención en el ámbito de la enfermería, con el propósito teórico de examinar la correlación entre la complacencia laboral de las enfermeras y la excelencia de atención en el servicio de emergencia. El propósito es contribuir al conjunto teórico existente al identificar los factores que inciden en la complacencia laboral y, por consiguiente, mejorar la excelencia de atención en este entorno crítico.

Desde una perspectiva pragmática, la justificación de esta investigación radica en su capacidad para suministrar información valiosa a los gestores hospitalarios y profesionales de enfermería. Al comprender cómo la complacencia laboral afecta la excelencia de atención en situaciones de emergencia, se pueden idear estrategias y políticas que fomenten un entorno laboral satisfactorio y una atención de excelencia. La complacencia laboral de las enfermeras puede influir en su motivación y compromiso, traduciéndose en una atención de mayor excelencia para los pacientes.

Desde un punto de vista social, la investigación aborda el impacto de la satisfacción laboral de las enfermeras en la calidad. Un componente asistencial en estado de complacencia y motivación posee la capacidad de potenciar los resultados en salud, disminuir los períodos de espera y consolidar la confianza, Además, la promoción de un entorno laboral positivo contribuye a retener profesionales capacitados, reduciendo la rotación de personal y garantizando una atención continua.

Para los objetivos se consideró como OG: Establecer la relación de la satisfacción laboral y la calidad de atención que ofrece la enfermera en el SE en un hospital de Ica, 2023. Los OOOE: 1) Establecer la relación entre satisfacción laboral y la relación de ayuda de la enfermera del SE de un hospital de Ica, 2023, 2) Determinar la relación entre satisfacción laboral y el cuidado compasivo que da la enfermera del SE de un hospital de Ica, 2023, 3) Determinar la relación entre satisfacción laboral y el cuidado transpersonal que brinda la enfermera del SE de un hospital de Ica, 2023, 4) Determinar la relación entre satisfacción laboral y el cumplimiento de necesidades de los pacientes.

Siendo la HG: Existe una relación significativa entre la variable 1 y la variable 2 que ofrece la enfermera en el SE en un hospital de Ica, 2023, y tiene como HHEE: La variable 1 se relaciona significativamente con las dimensiones relación de ayuda, cuidado compasivo, cuidado personal y cumplimiento de necesidades que ofrece la enfermera en el SE en un hospital de Ica, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales tenemos a Suárez et al. (2017) realizaron un estudio descriptivo con el objetivo de comparar la satisfacción laboral entre enfermeros, médicos y personal administrativo en un servicio de urgencias. Utilizaron el cuestionario de Font-Roja para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que el personal administrativo mostró una satisfacción laboral significativamente mayor que médicos y enfermeras. Los profesionales de la medicina experimentaron más estrés y presión laboral, así como un entorno físico menos agradable en comparación con sus homólogos administrativos. A pesar de ello, las interacciones interpersonales fueron valoradas positivamente en todas las categorías profesionales. La conclusión principal fue que la satisfacción laboral de enfermeras y médicos es inferior a la del personal administrativo.

Maghsoud et al. (2022) realizaron un estudio en Irán para examinar la influencia de factores como el agotamiento de las enfermeras, la satisfacción laboral y el racionamiento implícito de los cuidados en la relación entre la carga de trabajo y la calidad asistencial. En este estudio transversal, se seleccionaron 311 enfermeras. Los resultados mostraron que, las variables tenían una relación estadísticamente significativa. Un modelo hipotético confirmó el papel mediador de la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en la correlación entre la carga de trabajo y la calidad de los cuidados. Se concluyó que la carga de trabajo impacta en la calidad de los cuidados al influir en factores como el racionamiento implícito, el agotamiento y la insatisfacción laboral.

González (2020), investigó las características de enfermeras y su impacto en salud, felicidad laboral y compromiso en un estudio multicéntrico con 444 participantes en 10 hospitales del norte de España. Empleó instrumentos como el Cuestionario de Salud. En los resultados halló correlación positiva entre satisfacción laboral y compromiso, y correlación negativa entre salud y compromiso. La satisfacción laboral fue comparable a estudios previos, y el compromiso laboral se mantuvo moderado-alto. Factores como tipo de hospital, especialidad y actividad afectaron la salud, y aspectos laborales influyeron en la satisfacción. Concluyó que especialidades inciden en salud, satisfacción y compromiso, destacando la

predicción de salud por implicación y satisfacción laboral, con la absorción laboral afectando negativamente.

Jaramillo et al. (2020), realizaron una investigación cuyo objetivo principal era evaluar el nivel de calidad asistencial y de satisfacción de los usuarios en la sección ambulatoria del HGDA. La muestra del estudio estaba formada por 384 personas, entre usuarios y pacientes. Los investigadores realizaron mediciones sobre cinco aspectos distintos, a saber. Los resultados indicaron que los usuarios de los servicios ambulatorios de la HGDA expresaron insatisfacción. Llegaron a la conclusión de que, en lo que respecta a la relación entre expectativas y percepciones, las evaluaciones se situaban en un máximo del 80% del grado de satisfacción.

Alarcón et al. (2020), realizaron una investigación en Chile con el fin de evaluar el nivel de complacencia y motivación laboral. Con el fin de alcanzar dicho objetivo, implementaron un diseño de investigación cuantitativa, descriptiva y transversal. Para evaluar las variables utilizaron dos encuestas. Los resultados evidenciaron que los profesionales exhiben niveles de motivación que van desde moderados hasta altos. Respecto a los factores que afectan la satisfacción, el estudio reveló predominantemente niveles moderados a bajos en las diversas categorías analizadas.

En los antecedentes nacionales destacan Caja (2022) realizó una investigación para evaluar el nivel de satisfacción laboral experimentado por el personal de salud, así como el grado de excelencia del tratamiento ofrecido en el Centro de Salud Huambocancha Baja, situado en Cajamarca en el 2021, en el contexto de la epidemia derivada del virus Covid-19. Investigación no experimental, de índole cuantitativa, descriptiva y transversal. La muestra comprendió a 27 colaboradores del establecimiento Huambocancha Baja y 244 clientes. Con un 52%, el grado de satisfacción laboral se categoriza como intermedio, mientras que con un 59,40%, el nivel de calidad del servicio se clasifica como regular. Concluyó que ambas variables se ubican en un nivel intermedio de satisfacción.

Carrillo (2018) emprendió un estudio para escudriñar la correlación entre los niveles de contenido laboral de los trabajadores y la excelencia del servicio al cliente

en Yennicor E.I.R.L. A través de un diseño correlacional transaccional, se sometieron a evaluación 30 empleados y 265 consumidores. Los resultados señalaron que un elevado grado de satisfacción laboral ejerce un impacto trascendental en la calidad del servicio al cliente ofrecido por la empresa. Se concluyó que atender a las expectativas de los trabajadores en estas esferas puede ser esencial.

Campos et al. (2019) realizó un estudio para conocer el grado de satisfacción laboral y el nivel de atención al paciente que ofrece el centro de diálisis. En total, 105 pacientes y 32 cuidadores participaron en este estudio transversal, cuantitativo y descriptivo. Se utilizaron cuestionarios para medir la satisfacción laboral y la calidad asistencial. Los resultados mostraron que el 43,8% del personal médico se mostraba satisfecho con su trabajo, a pesar de que el 53,3% de los pacientes pensaba que había recibido una atención eficaz. Llegaron a la conclusión de que mejorar el desarrollo y la capacidad de respuesta del personal era crucial para aumentar la satisfacción de ambos tipos de usuarios.

Febres y Mercado (2020) llevaron a cabo una pesquisa cuyo propósito de evaluar la complacencia de los consumidores en medicina interna ambulatoria. Con un diseño observacional, descriptivo y transversal, la cohorte abarcó a 292 individuos, evaluados mediante el cuestionario. Los resultados destacaron que el 57% eran mujeres, mayormente entre 36 y 45 años. La satisfacción global se situó en el 60,3%. Las características tangibles y la capacidad de respuesta obtuvieron índices más bajos, con un 57,1% y 55,5% de insatisfacción, respectivamente. La conclusión apuntó a la necesidad de mejorar los servicios del sistema sanitario.

En antecedentes locales tenemos a Manay (2021), ejecutó un estudio cuyo fin de evaluar la complacencia y excelencia de los servicios de enfermería en la unidad de supervisión del crecimiento y desarrollo en un establecimiento sanitario. Aplicó un diseño cuantitativo y correlacional, con una muestra de 120 progenitoras, utilizando una encuesta con estructura tipo Likert. Los resultados evidenciaron que las progenitoras expresaron variados niveles de complacencia en diversas dimensiones, resaltando un 90,8% de complacencia total en la dimensión humana de los cuidados. Respecto a la calidad de atención en el servicio CRED, el 70,8% de las mujeres experimentó una percepción positiva. Se constató una relación

positiva significativa ( $p$ -valor = 0.000) entre la complacencia materna y la calidad de atención. Concluyeron que la complacencia está vinculada con niveles superiores de calidad en la atención y viceversa.

Álvarez y Mogollón (2022) realizaron una tesis de investigación para examinar la correlación entre los niveles de satisfacción laboral y la calidad de la atención de enfermería en los servicios de hospitalización del establecimiento de Barranca, Cajatambo. El estudio se realizó con un enfoque correlacional, básico, deductivo y transversal, con una muestra de 44 enfermeras. Los resultados indicaron que el 52,3% de los empleados manifestó un alto grado de satisfacción laboral, mientras que el 56,8% demostró un nivel excepcional de calidad de la atención. Por el contrario, el 25% de los individuos experimentó un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que otro 25% informó de un nivel satisfactorio de calidad de los cuidados. Por otra parte, el 22,7% de los encuestados mostraron un grado de satisfacción laboral reducido, mientras que el 18,2% tuvieron un nivel de calidad asistencial inferior a la media. El principal hallazgo fue que existía una clara relación entre las variables de investigación en los servicios de hospitalización de los hospitales de Barranca, Cajatambo.

Saavedra (2021), llevó a cabo una pesquisa de índole cuantitativa con un diseño básico, descriptivo y no experimental con el propósito de analizar la repercusión de la calidad de la asistencia odontológica en la complacencia de la clientela en el C.S. de SMP durante el año 2021. El estudio adoptó un enfoque transversal y contó con una muestra de 156 participantes que recibieron servicios odontológicos durante la pandemia. Se valió de una encuesta que incorporaba dos instrumentos validados: un cuestionario de calidad y un cuestionario de complacencia. Los resultados reflejaron una tasa muy positiva del 65,4% en relación con la calidad de la atención, mientras que el nivel de complacencia de los clientes se situó en un 56,4%. La evaluación de hipótesis inferencial mediante regresión logística ordinal desveló una conexión significativa.

Montañez (2022), realizó una pesquisa cuantitativa de índole descriptivo correlacional cuyo fin fue indagar la relación entre la excelencia en el cuidado dispensado por los especialistas de la salud y el nivel de complacencia. La muestra comprendió a 50 pacientes y se valió de encuestas y un cuestionario de alta

confiabilidad, según el alfa de Cronbach. Con un Rho de Spearman (0,279\*), se constató una correlación positiva. El valor de significación bilateral ( $p = 0,014$ ) indicó una relación estadísticamente significativa. Los resultados señalaron que el 44,0% de los individuos no vinculados directamente a la entidad expresaron un nivel de complacencia neutral.

Con el propósito de indagar sobre la conexión entre las prestaciones enfermeriles y la complacencia de los pacientes en el SE de una institución hospitalaria peruana, Rodríguez y Arévalo (2023) llevaron a cabo un escudriñamiento. Los dos dispositivos de evaluación empleados consistieron en el interrogatorio sobre la excelencia de los cuidados enfermeros y el SERVQUAL modificado. Se evidenció que el grado de atención enfermera se situaba en un plano elevado en el 53,3% de las instancias, y en una categoría moderada en el 46,7%. Un 86,7% de los encuestados exteriorizaron su satisfacción con la coyuntura. Se constató la existencia de una correlación entre los aspectos ambientales, humanos y técnico-científicos de la excelencia de los cuidados enfermeros. Según el análisis efectuado, la complacencia de los pacientes y la excelencia de los cuidados enfermeros están vinculadas.

El enfoque epistemológico que respalda esta indagación sobre la satisfacción y calidad de atención del personal del servicio de emergencia en un hospital de Ica se fundamenta en una perspectiva pragmática y ecléctica. La elección se justifica por la naturaleza multidimensional del problema abordado, que exige un enfoque interdisciplinario y la amalgama de métodos cuantitativos y cualitativos. Desde una perspectiva pragmática, se sostiene que el conocimiento se construye y se aplica en función de su utilidad práctica (Nottingham, 2019). En este contexto, la investigación no solo aspira a producir conocimiento teórico, sino también a ofrecer recomendaciones y soluciones concretas. Se parte de la premisa de que el valor de la investigación reside en su capacidad para incidir de manera positiva en la práctica y en la toma de decisiones.

Este enfoque ecléctico reconoce la complementariedad de los métodos cuantitativos y cualitativos (Paige, 2023). La satisfacción y la calidad de atención son conceptos multidimensionales que requieren una evaluación rigurosa y

equilibrada. Por lo tanto, se utilizan encuestas y análisis estadísticos para recopilar datos cuantitativos sobre la complacencia y la calidad de atención.

En cuanto a la variable 1, satisfacción laboral, se centra en la Teoría del Ajuste entre Persona y Ambiente (Person-Environment Fit Theory, en inglés), desarrollada por Richard M. Steers y Lyman W. Porter, es un método que se basa en la interrelación producida entre las cualidades individuales de los individuos y las características del entorno en el que desempeñan su trabajo. Determinados aspectos de la personalidad de un individuo, así como sus talentos, valores y requisitos, pueden influir en su adaptación al entorno laboral y en la ejecución de su trabajo. El término "ajuste" se refiere a la congruencia o conexión entre los rasgos de un individuo y las características del entorno en el que se espera que desempeñe su trabajo (Rauthmann, 2021).

La satisfacción en el trabajo se erige como una locución destinada a delinear el nivel de regocijo que experimenta un colaborador hacia su quehacer laboral. Constituye una métrica que evalúa el grado de agrado que un empleado experimenta hacia su empleo o hacia aspectos específicos del mismo, tales como la índole de la labor desempeñada o la supervisión recibida (Tanaka et al, 2020). La satisfacción en el trabajo puede ser apreciada a través de sus componentes cognitivo (evaluativo), afectivo (emocional) y conductual. Los estudiosos han observado, además, que las mediciones de satisfacción laboral presentan variaciones según si evalúan los sentimientos en torno al trabajo (satisfacción laboral afectiva) o las cogniciones relativas al mismo (satisfacción laboral cognitiva), (Herrity, 2022).

Una de las formulaciones más empleadas para describir la satisfacción laboral es aquella propuesta por Edwin A. Locke, quien la define como un estado emocional gratificante que emerge de la valoración intrínseca del propio quehacer laboral o de las vivencias asociadas al trabajo (Zendesk, 2023).

Existen dos tipos principales de ajuste que se consideran en la teoría Ajuste Persona – Ambiente, que serán consideradas como dimensiones de este proyecto de investigación

Ajuste persona-trabajo: al ser encarada como la simbiosis entre los rasgos distintivos de la personalidad de un individuo y las demandas intrínsecas de su ocupación, proyecta la congruencia inherente entre las aptitudes, la experiencia, los valores y las inclinaciones del sujeto y los imperativos y responsabilidades consustanciales a su labor encomendada. Es plausible anticipar niveles de satisfacción laboral sublimes y un desempeño sobresaliente cuando acontece una meticulosa sintonía entre las idiosincrasias individuales y las exigencias laborales preceptuadas. La coherencia entre el ser y el quehacer laboral se erige como precursora de un contexto profesional enriquecido, donde la pericia del individuo se entrelaza de manera sinérgica con las especificidades de su cometido. Este alineamiento esencial propende no solo a la plenitud subjetiva en el ámbito ocupacional, sino también a una maximización de la eficacia laboral. Un compenetrarse armónico entre las características intrínsecas de la personalidad y los matices particulares de la función asignada engendra un tejido sinfónico que reverbera en una mayor realización personal y un rendimiento laboral de excelencia (Rauthmann, 2021).

Ajuste persona-organización: enmarcada como la concordancia intrínseca entre las peculiaridades individuales de un sujeto y la cultura organizativa, así como los valores y las prácticas arraigadas en el seno de una entidad empresarial o institucional, insinúa la simbiosis reflexiva entre el individuo y los cánones fundamentales que definen la entidad para la cual presta servicios. Este fenómeno implica una íntima identificación del individuo con los principios y el propósito subyacente de la organización en la que se desenvuelve laboralmente, así como una profunda afinidad con los atributos distintivos que caracterizan dicha entidad. La armonización efectiva entre los rasgos individuales y la idiosincrasia colectiva de la organización no solo augura niveles elevados de satisfacción laboral, sino que también fomenta una dedicación intrínseca hacia los objetivos y metas institucionales. La percepción de consonancia entre el individuo y la entidad se traduce en una predisposición orgánica a contribuir de manera proactiva al alcance de los fines compartidos. Este fenómeno, a su vez, propende a cultivar un arraigo sólido y duradero del individuo dentro de la organización, perfilándose como una variable determinante en la retención de talento. La previsión de una sinergia propicia entre el individuo y la organización se erige como un elemento cardinal en

la gestión del capital humano. La promoción de una atmósfera donde los valores personales se integran de manera cohesionada con la filosofía institucional no solo constituye una táctica propicia para la optimización del rendimiento individual, sino que también se traduce en una matriz fortalecida de interacciones laborales y relaciones organizativas (Rauthmann, 2021).

Respecto a la calidad de atención, se fundamenta en la Teoría de Jean Watson. La teoría del cuidado es un ejemplo de enfoque humanista de la enfermería que se centra en devolver el elemento humano a la profesión. Jean Watson, enfermera además de pensadora, fue quien lo inventó. Presentó un modelo conceptual como medio para comprender y dirigir los cuidados de enfermería, con el objetivo de lograr una atención de calidad hacia los dolientes (Izquierdo, 2019). Se centra en el pensamiento de que los cuidados son vitales para la profesión de enfermería. Esta hipótesis constituye el fundamento de la teoría.

Es la prestación de cuidados a una persona abarca no sólo sus necesidades corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como sus necesidades emocionales; cuando el personal de enfermería logra cumplir con todo lo descrito está garantizando la atención de calidad a los pacientes (Tawfik et al., 2019); ejecución óptima de actos diligentes y apreciativos que convergen hacia la prestación de servicios excepcionales, caracterizados por su immaculada precisión, exquisita sensibilidad a las necesidades individuales y una meticulosa confluencia de destrezas técnicas y habilidades interpersonales, en aras de procurar una experiencia consumativa sublime y satisfactoria para el receptor de dicha atención (Noble et al., 2023).

Es la prestación de servicios médicos para individuos y comunidades se refiere al grado en que estos servicios incrementan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud requeridos. Constituye una evaluación de la idoneidad y suficiencia para su propósito. Se fundamenta en conocimientos profesionales probados. Los investigadores emplean diversas métricas para intentar evaluar, como la disminución de la prevalencia de enfermedades diagnosticadas, la reducción de factores de riesgo después de recibir atención preventiva, o el análisis de indicadores de salud en poblaciones que acceden a categorías específicas de atención (Permanente Medicine, 2022).

La teoría de Jean Watson comprende 10 aspectos de los cuales se desarrollaron durante el estudio en 4 dimensiones:

Relación de ayuda, el aspecto de los cuidados de enfermería que se centra en la prestación de ayuda se conoce como relación de ayuda. Es muy necesario, para proporcionar un tratamiento adecuado, desarrollar una conexión con el paciente en base al respeto. La disposición a compartir los sentimientos, la empatía y una buena capacidad de escucha son componentes esenciales de esta dimensión (Izquierdo, 2019).

Cuidados compasivos, componente crucial de la idea de Watson. Requiere actuar con compasión hacia los enfermos, así como con empatía y respeto hacia ellos. La prestación de cuidados realmente compasivos requiere, ante todo, reconocer que el paciente es, además de su estado, un individuo distinto y valioso (Zhang et al., 2023).

Cuidados transpersonales, el aspecto transpersonal de los cuidados hace hincapié en la profunda conexión y relación que existe entre la enfermera y el paciente. La curación y el bienestar holístico pueden fomentarse desprendiéndose del propio ego y centrándose en el desarrollo de una relación genuina y significativa con el paciente (Izquierdo, 2019).

Necesidades fundamentales del ser humano, Las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales del paciente deben abordarse como parte de los cuidados de enfermería que se le prestan. La mejora de la salud general depende de diversos aspectos, uno de los más sustanciales es atender sus necesidades fundamentales (Izquierdo, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el análisis de enfoque cuantitativo, configurado por su inmersión en la investigación de un fenómeno mediante la consagración de cifras numéricas; como máxima resultante de esta modalidad técnica, se engendrarán formulaciones matemáticas que auspiciarán una elucidación más precisa y meticulosa del objeto de estudio, maximizando, de esta manera, la acuciosidad y profundidad en la aprehensión de los matices inherentes a la indagación emprendida (Sreekumar, 2023).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

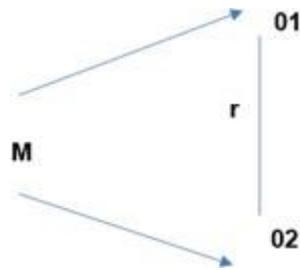
Básica, la naturaleza del estudio se clasifica como básica, habida cuenta de la elección selectiva del material con la finalidad de erigir una base singular en el ámbito del conocimiento. Este enfoque implica la incorporación de datos a la información ya existente, con la mira puesta en la generación de una amalgama que no solo amplíe la perspectiva, sino que también aporte una sinfonía enriquecedora a la base de conocimientos preexistente. Este proceso, esencialmente acumulativo, busca fusionar de manera armoniosa el material seleccionado con la información disponible, propiciando así una expansión orgánica y coherente de la comprensión en la materia (Bhushan y Alok, 2022).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En cuanto al diseño no experimental, se ejecutó sin ninguna manipulación de variables (Velázquez, 2021); es descriptivo ya que implica la observación, lo que permite describir el comportamiento de la persona sin necesidad de intervención por parte del observador. En definitiva, es un estudio correlacional, puesto que la tesis tiene como objetivo de encontrar la correlación que existe entre las variables de estudio.

## Figura 1

Esquema



Donde:

M = 50 enfermeras del SE de un hospital de Ica

01 = Satisfacción laboral

02 = Calidad de atención

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización de las variables

#### 3.2.1. Satisfacción laboral

##### Definición conceptual:

Se erige como una locución destinada a delinear el nivel de regocijo que experimenta un colaborador hacia su quehacer laboral. Constituye una métrica que evalúa el grado de agrado que un empleado experimenta hacia su empleo o hacia aspectos específicos del mismo, tales como la índole de la labor desempeñada o la supervisión recibida. La satisfacción en el trabajo puede ser apreciada a través de sus componentes cognitivo (evaluativo), afectivo (emocional) y conductual. (Herrity, 2022).

##### Definición operacional:

Grado de satisfacción que experimenta el personal del área de Emergencia, evaluada a través de una encuesta compuesta por 2 dimensiones, 10 Indicadores a través 21 preguntas, con escala ordinal de Likert de cinco puntos, donde los participantes deberán seleccionar un número del 1 al 5.

### **3.2.2. Calidad de atención**

#### **Definición conceptual:**

Es la prestación de cuidados a una persona abarca no solo respecto a resultados corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como las necesidades emocionales del paciente. (Izquierdo, 2019).

#### **Definición operacional:**

Nivel percibido de atención y servicio recibido por parte del personal de emergencia. Para medir esta variable, se utilizó una encuesta compuesta por 4 dimensiones, 7 Indicadores a través 24 preguntas, con una escala ordinal de Likert de cinco puntos, donde los participantes deberán calificar cada ítem con un número del 1 al 5, según su percepción de la calidad de atención recibida.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Shukla (2020), cúmulo de elementos sobre los cuales existe un interés particular. En este contexto de investigación, la población está compuesta por 50 enfermeras que desempeñan sus funciones en el sector de emergencias del Hospital de Ica.

#### **Criterios de inclusión:**

Enfermeras del SE que trabajen en el hospital de Ica y que expresen su consentimiento para participar.

#### **Criterio de exclusión:**

Enfermeras que no aceptaron responder el cuestionario y que no laboran en el SE de un Hospital de Ica.

#### **3.3.2. Muestra**

Porción de la totalidad que está compuesta por la unidad de análisis, se espera que la muestra sea un reflejo de la población, ya que hay una relación inductiva (de lo específico a lo general) entre ellas (Campbell et al, 2020). En el estudio, se incluyó al personal asistencial que cumplía con los criterios de inclusividad, abarcando al 100 % de estos profesionales.

### **3.3.3. Muestreo**

Se refiere a la estrategia en la que se opta una muestra basándose en la propia evaluación y no de forma aleatoria. El muestreo crítico o de juicio, también conocido como muestreo intencional, el indagador actúa como experto en la selección de la muestra. En este enfoque, la selección no se hace al azar. (Akman, 2023). Se optó por un muestreo por juicio no probabilístico, combinado con un muestreo censal.

### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Enfermeras pertenecientes al área de emergencia del hospital de Ica.

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

Para recolectar los datos de este estudio se utilizó la encuesta, y el instrumento que se usó para recolectar los datos es un cuestionario. Alvarez y Mogollon (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023, el cuestionario para la variable 1 compuesto de 20 ítems y para la variable 2 compuesto de 24 ítems; ambos cuestionarios fueron utilizados con la escala de Likert.

La validez se define como la exactitud con la cual un dispositivo de medición capta lo que genuinamente aspira medir o se adecua al propósito para el cual fue concebido (Arribas, 2004). Se efectuó la validación mediante juicio de los expertos, Gutiérrez-Castillo et al. (2023), define a la validación del dictamen de expertos como técnica de evaluación en el proceso de valoración presenta diversas prerrogativas.

## **3.5. Procedimientos**

Para la obtención de los datos se realizó lo siguiente: Se solicitó consentimiento al director del Hospital de Ica, Dr. Mario Vicuña Ramírez, para llevar a cabo las encuestas. Posteriormente, se coordinó con las enfermeras para establecer un cronograma de aplicación de los instrumentos. Una vez recopilados los datos, se procedió a la creación de una tabla en formato de matriz mediante el programa Excel 2019. Esta tabla se utilizó para procesar la información y obtener una base sólida que permitiera generar estadísticas mediante el software SPSS versión 27. En el análisis estadístico, se emplearon tablas y gráficos descriptivos, así como análisis inferenciales mediante la contrastación de hipótesis formuladas.

Adicionalmente, se realizaron pruebas de normalidad de S-W y de correlación de Pearson.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizaron dos métodos principales: análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial. El objetivo principal del análisis estadístico descriptivo es presentar los resultados mediante la creación de tablas y gráficos (Amrhein et al., 2019). Inicialmente se utilizó Excel para organizar y resumir la información recopilada por las herramientas utilizadas para facilitar el análisis estadístico posterior. Posteriormente se realizó el análisis de los datos mediante el programa SPSS versión 25. Se realizaron pruebas de normalidad y correlación de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de esta indagación, se han observado y respetado los principios bioéticos propuestos por Beauchamp (2019). En primer lugar, se ha priorizado el principio de autonomía al obtener el permiso informado de las enfermeras participantes, asegurándonos de que estén plenamente informadas sobre los objetivos, procesos y posibles riesgos y beneficios asociados. Se ha garantizado que tengan total discreción para decidir su participación. En cuanto al principio de beneficencia, las conclusiones derivadas del estudio se utilizaron para el desarrollo de prácticas eficientes y eficaces. La no maleficencia se aseguró mediante la aplicación de procedimientos exentos de riesgos, ajustados a normas éticas y sin poner en peligro el bienestar del personal de enfermería de área de emergencia. Además, se consideró la confidencialidad como un principio fundamental. Estos datos se archivaron de manera segura y se utilizó exclusivamente para actividades relacionadas con la investigación, proporcionando a las enfermeras información detallada sobre cómo se preservó su intimidad y la utilización confidencial de los datos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Evaluadores y criterios*

Validador	Criterio			Obs.
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Mg. Marita Espinoza almora	✓	✓	✓	
Mg. Rosa Falconi Huamán	✓	✓	✓	Aplicable
Dra. Lilia Lavarello Medina	✓	✓	✓	

Los dispositivos empleados para evaluar las magnitudes fueron sometidos a la evaluación de expertos, quienes certificaron su legitimidad.

**Tabla 2**

Prueba de confiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
Satisfacción laboral (Variable 1)	0.74	50
Calidad de atención (Variable 2)	0.80	50

Se observa que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alta de 0.74 y 0.80 respectivamente, estableciéndose así, que el instrumento es confiable (Taber, 2018).

## Resultados Descriptivos

**Tabla 3**

*Niveles de Satisfacción laboral*

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0
Medio	33	66
Alto	17	34
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Se observa que el 66% de las enfermeras perciben un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 34% un nivel alto. Resulta relevante destacar que no se registra presencia alguna en el nivel bajo, indicando una ausencia de insatisfacción significativa en este grupo de profesionales. Este análisis proporciona una visión detallada de la distribución de la variable 1, ofreciendo insights que podrían orientar estrategias para mejorar el bienestar y la motivación del personal de enfermería.

**Tabla 4**

*Calidad de atención del personal de enfermería del área de emergencias*

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	1	2
Medio	33	66
Alto	16	32
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Se destaca que el 66% de los profesionales percibe un nivel medio de calidad, mientras que el 32% una calidad de atención considerada como alta. Por otro lado, se observa que un reducido 2% se encuentra en el nivel bajo de calidad. Este análisis proporciona una visión detallada de la distribución de la variable 2, ofreciendo perspectivas valiosas para la implementación de estrategias destinadas a optimizar la prestación de servicios y la mejora continua en el área.

## Resultados inferenciales

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	Shapiro Wilk		
	Estad.	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.955	50	0.056
Calidad de atención	0.969	50	0.214
Relación de ayuda	0.963	50	0.118
Cuidados compasivos	0.129	50	0.081
Cuidados transpersonales	0.967	50	0.173
Necesidades de los pacientes	0.961	50	0.096

Las hipótesis son:

Ha: Los datos difieren de una distribución normal ( $p\text{-valor} < 0.05$ )

H0: Los datos se ajustan a una distribución normal ( $p\text{-valor} > 0.05$ )

En ambas instancias, los valores de probabilidad ( $p$ ) obtenidos de la prueba de normalidad utilizando el estadístico de S-W superan significativamente nuestro nivel de significancia predefinido de 0.05. Para la Variable 1, correspondiente a la Satisfacción Laboral, el  $p$ -valor es de 0.056. En el caso de la Variable 2, asociada a la Calidad de Atención, el  $p$ -valor es de 0.214.

Ambos deben ceñirse a una distribución normal para hacer uso de pruebas paramétricas. En este caso, se cumple. La decisión de utilizar pruebas paramétricas se tomó según Gupta et al. (2019). Se llevó a cabo la correlación de Pearson, y la interpretación se realizará siguiendo la metodología propuesta por Patel (2021).

## Hipótesis general

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención.

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención.

**Tabla 6**

*Hipótesis general*

		Calidad de atención de enfermería	
		Coef.	0.770
r	Satisfacción laboral	Sig. Bil.	0.000
		N	50

El  $r = 0.77$  indica una marcada correlación positiva muy fuerte, y el p-valor asociado a la evaluación bilateral es 0.000, inferior al umbral de significación de 0.05. Por consiguiente, se descarta la H<sub>0</sub>. Estos descubrimientos insinúan que la variable 1 y la variable 2 están vinculadas de manera positiva y significativa.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la relación de ayuda.

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la relación de ayuda.

**Tabla 7**

*Hipótesis específica 1*

		Relación de ayuda	
Correlación de Satisfacción Pearson	laboral	Coef.	0.660
		Sig. Bil.	0.000
		N	50

El  $r = 0.66$  indica una marcada correlación positiva considerable, y el p-valor asociado a la evaluación bilateral es  $0,000 < 0,05$  y permite rechazar la H<sub>0</sub>.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con cuidados compasivos.

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con cuidados compasivos.

**Tabla 8**

Contrastación de hipótesis específica 2

		Cuidados compasivos	
Correlación de Satisfacción Pearson	laboral	Coef.	0.548
		Sig. Bil.	0.000
		N	50

El  $r = 0.548$  indica una marcada correlación positiva considerable, y el p-valor asociado a la evaluación bilateral es  $0,000 < 0,05$ . En consecuencia, se rechaza la H<sub>0</sub>, que sostiene que no existe relación. En consecuencia, la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>) queda confirmada. Estos resultados implican que la gestión compasiva de los cuidados y la satisfacción laboral entre los enfermeros están correlacionados de manera positiva considerable y significativa.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con cuidados transpersonales.

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con cuidados transpersonales.

2023.

#### Tabla 9

##### *Hipótesis Específica 3*

		Cuidados transpersonales	
Correlación de Satisfacción Pearson	laboral	Coef.	0.654
		Sig. Bil.	0.000
		N	50

El  $r = 0.654$  indica correlación positiva considerable, y el p-valor asociado a la evaluación bilateral es  $0.000 < 0.05$ . Por consiguiente, se descarta la H<sub>0</sub>. Estos descubrimientos insinúan que la variable 1 y la dimensión 3 están vinculadas de manera positiva y significativa.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con cuidados transpersonales.

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con cuidados transpersonales.

**Tabla 10**

*Hipótesis Específica 4*

		Necesidades de los pacientes	
		Coef.	0.432
Correlación de	Satisfacción	Sig. Bil.	0.000
Pearson	laboral	N	50

El  $r = 0.432$  establece correlación positiva media, y el p-valor asociado a la evaluación bilateral es 0,000, inferior a la norma de significación común de 0,05, lo que conduce al rechazo de la H<sub>0</sub>. Estos resultados indican que existe correlación significativa entre la variable 1 y dimensión 4 de la variable 2.

## V. DISCUSIÓN

La labor de enfermería en el servicio de emergencia surge como un pilar fundamental para garantizar la calidad y humanización en la atención. Este estudio se sumerge en el análisis de la relación intrínseca entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y diversos aspectos cruciales de la calidad asistencial en el servicio de emergencia de un hospital en Ica durante el año 2023.

La satisfacción laboral, entendida como el reflejo del bienestar emocional y la percepción del entorno de trabajo, se erige como un componente clave que no solo impacta la motivación y la retención del personal, sino que también incide en la calidad de la atención.

Los resultados obtenidos a través del estudio revelan una visión detallada, los porcentajes obtenidos ofrecen una panorámica reveladora que permite analizar y comprender la dinámica de estos dos componentes críticos en el entorno de la atención de emergencia. En cuanto a la satisfacción laboral, los datos revelan que el 66% de las enfermeras se sitúan en el nivel medio, mientras que el 34% exhibe un nivel alto. Lo más significativo es la ausencia total de presencia en el nivel bajo de satisfacción laboral, indicando una carencia notable de insatisfacción en este grupo de profesionales.

Teniendo en cuenta estudios previos, como el de Alarcón Enríquez et al. (2020) sobre la satisfacción laboral en profesionales obstetras en Chile, que registraron niveles más diversos de satisfacción. Existe contraste y podría deberse a las diferencias en la naturaleza del trabajo o a las estrategias de gestión de recursos humanos implementadas en los distintos entornos de atención médica.

En cuanto a la calidad de atención, el 66% de los profesionales se sitúa en el nivel medio, mientras que el 32% exhibe una calidad de atención considerada alta. El 2% restante se encuentra en el nivel bajo de calidad. Este análisis detallado de la distribución de la calidad de atención proporciona percepciones valiosas que podrían orientar estrategias para mejorar la prestación de servicios en situaciones de emergencia. Estos resultados son coherentes con la investigación de Rodríguez y Arevalo (2023, su estudio también identificó un porcentaje considerable de

profesionales con niveles de calidad de atención considerados medios, subrayando la necesidad de intervenciones focalizadas para elevar estos estándares.

Respecto al objetivo general, La correlación substancialmente positiva ( $r = 0.770$  sig. Bilateral = 0.000) es un hallazgo de relevancia que se compara y contrasta con investigaciones previas de autoridad en la materia. En contraposición a la investigación de Alarcón et al. (2020) sobre la satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en Chile quien en sus resultados obtuvo una correlación de 0.56, nuestro enfoque en el servicio de emergencia resalta una conexión más marcada entre satisfacción laboral y calidad de atención. Este énfasis en el contexto de emergencia sugiere que la satisfacción laboral puede desempeñar un papel más crítico en entornos médicos donde las decisiones son urgentes y la presión es elevada.

Asimismo, concordando con el estudio de Crivillero et al. (2020) sobre el estrés laboral y la satisfacción en enfermeros peruanos durante la pandemia de COVID-19, coincide con la correlación de este estudio (0.69), nuestros resultados respaldan la noción de que la satisfacción laboral es un factor determinante para la calidad de atención, especialmente en momentos de crisis. Esta correlación robusta subraya la importancia de abordar el bienestar del personal como parte integral de la gestión hospitalaria.

La investigación de Duche-Pérez y Galdós (2019) sobre la satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas proporciona una perspectiva valiosa. La correlación positiva y la de ellos (0.72), sugiere que la satisfacción laboral no solo afecta la calidad de atención sino también el bienestar general del personal, apuntando hacia la necesidad de intervenciones que aborden aspectos globales del trabajo y la satisfacción.

Comparando con la investigación de Rodríguez y Marcos (2023) sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, se constata una convergencia en los resultados. Ambos estudios identifican una proporción considerable de profesionales en niveles medios de calidad de atención, indicando áreas específicas donde las intervenciones podrían mejorar la prestación de servicios.

En cuanto al objetivo específico 1, los resultados obtenidos muestran una correlación positiva significativa ( $r=0.660$ , sig. Bilateral = 0.000), este hallazgo concuerda con estudios anteriores como el de Alarcón Enríquez et al. (2020), quien respalda la relación positiva encontrada en nuestro estudio entre la satisfacción laboral y la capacidad de establecer relaciones de ayuda. La satisfacción laboral, según su investigación, influye directamente en la motivación del personal de salud, aspecto que puede estar vinculado con la disposición y habilidad para ofrecer una relación de ayuda más efectiva. La correlación positiva entre estos dos aspectos sugiere que mejorar la satisfacción laboral podría contribuir a una mayor motivación y, por ende, a una relación de ayuda más sólida en el contexto de emergencias.

El trabajo de Bendezú (2020) rinda una perspicaz visión, aunque su orientación diverge, la esencia de la correlación establece un vínculo conceptual recurrente. En el marco de nuestra indagación, la relación positiva entre ambos destaca la imperante necesidad de contemplar la satisfacción del personal como un elemento intrínseco, constitutivo y esencial para el perfeccionamiento de la calidad en la prestación de cuidados enfermeros, particularmente en escenarios de contingencia y urgencia.

El estudio de Suárez, Asenjo y Sánchez (2017), sobre la satisfacción laboral entre el personal del servicio de urgencias proporciona una perspectiva específica sobre nuestro ámbito de interés. Su investigación destaca que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción y el desempeño del personal en el servicio de urgencias. La relación positiva entre satisfacción laboral y relación de ayuda, como la observada en nuestro estudio, sugiere que un personal más satisfecho en el servicio de emergencia puede estar más inclinado a establecer relaciones de ayuda efectivas.

En cuanto al objetivo específico 2, la correlación positiva moderada ( $r=0.548$ , sig. Bilateral = 0.000) hallada entre satisfacción laboral y cuidado compasivo respalda la hipótesis de que un mayor nivel de satisfacción laboral se asocia positivamente con un mejor cuidado compasivo. Este resultado se alinea con el estudio de Caja Lulaico (2020), sobre la satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia COVID-19 ofrece perspectivas relevantes. Aunque su enfoque

difiere en términos de contexto, la correlación positiva que encontramos entre la satisfacción laboral y el cuidado compasivo (0.7) se alinea con la idea de que un personal más satisfecho está más capacitado para brindar atención con compasión.

El trabajo de Duche-Pérez y Galdós (2019) aporta una perspectiva valiosa. La correlación moderada pero significativa entre satisfacción laboral y cuidado compasivo en nuestro estudio se alinea con sus hallazgos sobre la relación entre satisfacción laboral y bienestar emocional en el personal de enfermería. La mejora de la satisfacción laboral puede, por lo tanto, contribuir a un ambiente emocionalmente positivo, facilitando la expresión de compasión en la atención de emergencia. Asimismo, el estudio de Rodríguez y Arévalo (2023), ofrece una perspectiva relevante. Sus hallazgos respaldan la idea de que la satisfacción laboral del personal de enfermería está intrínsecamente ligada a la calidad de la atención. La correlación positiva entre satisfacción laboral y cuidado compasivo en nuestro estudio refuerza la importancia de mejorar la satisfacción laboral para impulsar prácticas compasivas.

Respecto al objetivo específico 3, los resultados indican una correlación moderada y positiva ( $r=0.654$ , sig. Bilateral = 0.000) entre satisfacción laboral y cuidado transpersonal. Este resultado está en concordancia con estudios previos, como la investigación de Duche-Pérez y Galdós (2019), sobre la satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas vuelve a ser pertinente, ya que la relación moderada y positiva que encontramos entre satisfacción laboral y cuidados transpersonales refuerza la conexión entre el bienestar emocional y la capacidad de brindar cuidados transpersonales. La mejora de la satisfacción laboral podría, por lo tanto, contribuir a un entorno emocionalmente positivo, facilitando prácticas más centradas en el paciente y transpersonales.

Un punto de vista adicional lo ofrece la investigación de Febres y Mercado (2020) sobre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el departamento de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, Perú. Aunque se centran en la felicidad del usuario, la relación que descubrimos entre la satisfacción laboral y la atención transpersonal indica que aumentar la satisfacción laboral puede beneficiar tanto a los profesionales sanitarios como a los pacientes.

Un punto de vista más centrado lo proporciona el estudio de Manay Torres (2021) sobre la satisfacción del paciente y el nivel de trato de enfermería en el departamento de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Villa Hermosa. A pesar de centrarse en un entorno distinto, su investigación confirma la hipótesis de que la calidad asistencial y la satisfacción laboral están relacionadas. La importancia de la satisfacción de las enfermeras en la promoción de prácticas más centradas en el paciente se pone de manifiesto por la asociación significativa que nuestro estudio encontró entre la satisfacción laboral y los cuidados transpersonales.

En cuanto al objetivo particular 4, los resultados indicaron una correlación positiva media ( $r=0,432$ , sig. Bilateral = 0.000) entre la satisfacción laboral y el cumplimiento de los requisitos de los pacientes. Estos resultados están en consonancia con el estudio de Rodríguez y Arévalo (2023), que es una vez más pertinente y examina la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento de enfermería en la sala de urgencias de un hospital nacional de Lima (Perú). Sus resultados dan crédito a la idea de que la satisfacción del paciente y la calidad de la atención están fuertemente correlacionadas con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Las conclusiones de nuestro estudio, según las cuales existe una relación positiva entre la felicidad en el trabajo y la satisfacción de las necesidades, ponen de relieve lo crucial que es aumentar la satisfacción en el trabajo para mejorar la atención centrada en el paciente y satisfacer mejor sus necesidades.

El trabajo de Maghsoud (2022) y colaboradores sobre la carga de trabajo y calidad de atención de enfermería en el contexto del racionamiento implícito de la atención de enfermería proporciona una perspectiva complementaria. Aunque su enfoque es diferente, la correlación moderada pero significativa entre satisfacción laboral y el cumplimiento de necesidades sugiere que la mejora de la satisfacción laboral podría contribuir a un ambiente de trabajo más eficiente y, por ende, al cumplimiento más efectivo de las necesidades de los pacientes.

Un punto de vista contextual lo aporta la investigación de Valenzuela-(2018) Oré sobre las prácticas culturales relacionadas con la atención en salud y las opiniones de los pobladores de los centros poblados altoandinos de Huancavelica,

Perú, la relación que descubrimos entre la felicidad laboral y la satisfacción de necesidades, a pesar de su enfoque cultural, enfatiza cuán crucial es la satisfacción del personal para su capacidad de satisfacer eficazmente las necesidades de los pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** - Con respecto al objetivo general, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital de Ica, 2023, los resultados indican una correlación positiva fuerte y significativa ( $r = 0.770$ , Sig. Bil = 0.000). Este hallazgo sugiere que un equipo más satisfecho laboralmente está asociado a una prestación de atención de mayor calidad.

**Segunda.** - En relación con el primer objetivo específico, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión relación de ayuda, los resultados indican una correlación positiva considerable y significativa ( $r = 0.660$ ; Sig. Bil = 0.000).

**Tercera.** - Con respecto al segundo objetivo específico, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de cuidados compasivos, los resultados indican una correlación positiva considerable y significativa ( $r = 0.548$ , Sig. Bil = 0.000).

**Cuarta.** - Con respecto al tercer objetivo específico, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión de cuidados transpersonales, los resultados indican correlación positiva considerable y significativa ( $r = 0.654$ , Sig. Bil = 0.000).

**Quinta.** - Con respecto al cuarto objetivo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la satisfacción de necesidades de los pacientes, se encuentra una correlación positiva media y significativa ( $r = 0.432$ , Sig. Bil = 0.000).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** - La dirección del hospital debe implementar programas de reconocimiento y capacitación para mejorar la satisfacción laboral. Se sugiere establecer un sistema de feedback regular y crear oportunidades para la participación del personal en las decisiones.

**Segunda.** - El departamento de Recursos Humanos debe desarrollar programas de formación continua en habilidades de comunicación y empatía. Estos programas pueden incorporar simulaciones de situaciones clínicas para mejorar la interacción efectiva con los pacientes.

**Tercera.** - Se recomienda a la administración hospitalaria implementar políticas que fomenten un ambiente laboral positivo. Además, se puede establecer un programa de reconocimiento que celebre y premie las acciones compasivas del personal.

**Cuarta.** - El departamento de Formación y Desarrollo puede diseñar programas de entrenamiento centrados en la humanización de la atención. Estos programas deben incluir estrategias prácticas para fortalecer la conexión entre el personal y los pacientes.

**Quinta.** - La dirección del hospital, en colaboración con Recursos Humanos, debe implementar encuestas de satisfacción y sesiones regulares de retroalimentación. Se sugiere establecer un sistema de reconocimiento y recompensas para el personal que contribuya significativamente a satisfacer las necesidades de los pacientes.

## REFERENCIAS

- Akman, S. (8 de June de 2023). *What is a sample in research: Definition, examples & tips*. Obtenido de Forms.app Blog:  
<https://forms.app/en/blog/sample-in-research>
- Alarcón Enriquez, N., Ganga Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwavw*, 20(4).  
<https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Alvarez Herrera, A. D., & Mogollon Cruz, R. d. (2022). *Satisfacción laboral y cañidad de atención de enfermería en los servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022*. Obtenido de Repositorio UNIFSC:  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1>
- Amrhein, V., Trafimow, D., & Greenland, S. (2019). Inferential statistics as descriptive statistics: There is no replication crisis if we don't expect replication. *The American statistician*, 73, 262-270.  
<https://doi.org/10.1080/00031305.2018.1543137>
- Arribas, M. (2004). *Diseño y validación*. Recuperado el 10 de abril de 2023, de Diseño y validación: <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n17pag23-29.pdf>
- Beauchamp, T. L. (2019). The Principles of Biomedical Ethics as Universal Principles. [https://doi.org/https://doi.org/10.1142/9781786340481\\_0004](https://doi.org/https://doi.org/10.1142/9781786340481_0004)
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa. *Inv Val*, 14(1), 22-28.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5860/586062237004/html/>
- Bhushan Mishra, S., & Alok, S. (2022). *Handbook of research methodology*. Educreation.  
<https://doi.org/https://www.nkrgacw.org/nkr%20econtent/nutrition%20and%20dietetics/PG/II.M.Sc%20N&D/BookResearchMethodology.pdf>

- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Perception of users regarding the quality of health care of the external consultation service according to the SERVQUAL mode. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 6(1), 55-71.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Caja Lulaico, R. M. (2022). *Satisfacción Laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia COVID 19, Centro de Salud Huambocancha*. Obtenido de Repositorio UNC:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4712/CAJA%20LULAICO%20RUT.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., . . . Walker, K. (2020). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of research in nursing: JRN*, 25(8), 652-661.  
<https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Campos Pérez, F. J., Galvez Diaz, N. D., & Velásquez Caro, J. M. (2019). Satisfacción labirla y calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX 2018. *Revista Científica CURAE*, 2(2), 2-10.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/curae.v2i2.1273>
- Carrillo Torres, P. (2018). *La satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L. Periodo 2017*. Obtenido de Respositorio UPT:  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/703/Carrillo-Torres-Paolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charaja Incacutipa, Y., & Mamani Gamarra, J. (2014). *SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - PUNO - PERÚ, 2013*. Obtenido de SCielo:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&nrm=iso)
- Crivillero, O. P., Saavedra, E. F., Sánchez, R. M., & Alfaro, C. E. (2020). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19

pandemic. *Scielo*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>

- Deng, J. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. National Library Of Medicine. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 2(2019). Obtenido de <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Duche-Pérez, A. B., & Galdos, L. G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Febres Ramos, M., & Mercado Rey, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. 20(3), 397-403. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- González Gancedo, J. (2020). *Satisfacción Laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la Sanidad Pública Española*. Obtenido de Helvia UCO: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/20353>
- Gupta, A., Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67. [https://doi.org/10.4103/aca.aca\\_157\\_18](https://doi.org/10.4103/aca.aca_157_18)
- Gutiérrez-Castillo, J. J., Palacios-Rodríguez, A., Martín-Párraga, L., & Serrano-Hidalgo, M. (2023). Development of digital teaching competence: Pilot experience and validation through expert judgment. *Education sciences*, 13(1), 52. <https://doi.org/10.3390/educsci13010052>
- Herrity, J. (2022). *Defining Job Satisfaction*. Obtenido de Indeed: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-job-satisfaction>
- Izquierdo Machín, E. (2019). *Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana*. Obtenido de Revista Cubana de Enfermería: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Dialnet*, 5(1), 4-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897651>
- Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F., & Rassouli, M. (02 de Mayo de 2022). *Carga de trabajo y calidad de la atención de enfermería: el papel mediador del racionamiento implícito de la atención de enfermería, la satisfacción laboral y el agotamiento emocional*. Obtenido de SpringerLink: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01055-1>
- Manay Torres, J. A. (2021). *Satisfacción y Calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Villa Hermosa – 2020*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Chiclayo: <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1316>
- Montañez Alvarez, N. (2022). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del usuario externo en un policlínico nacional, Lima 2022*. Obtenido de Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95882/Monta%C3%B1ez\\_ANA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95882/Monta%C3%B1ez_ANA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Noble, N., Bryant, J., Norton, G., OAM, V. A., & Sanson-Fisher, R. (2023). Job satisfaction and regulation in the aged care sector: staff perspectives. *BMC Health Services Research*, 2023, 1421. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-023-10472-0>
- Normas internacionales ISO. (2005). *ISO Org*.
- Nottingham. (2019). *What is Pragmatism?* Obtenido de Nottingham: <https://www.nottingham.ac.uk/helmopen/rlos/research-evidence-based-practice/designing-research/types-of-study/understanding-pragmatic-research/section03.html>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Programa de mejoría de*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud (OPS): [https://www.paho.org/dor/index.php?option=com\\_docman&view=download](https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download)

&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-de-la-atencion&category\_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-y-proteccionsocial&Itemid=273

Paige Henry, L. (2023). *Eclectic Therapy*. Obtenido de Better help:

<https://www.betterhelp.com/advice/therapy/pros-and-cons-of-the-eclectic-approach-to-therapy/>

Patel, K. (21 de October de 2021). *What is the Karl Pearson Correlation and how is it useful for enterprise analysis?* Obtenido de DATAVERSITY:

<https://www.dataversity.net/what-is-the-karl-pearson-correlation-and-how-is-it-useful-for-enterprise-analysis/>

Permanente Medicine. (2022). *How Permanente Medicine's physician-led approach achieves medical excellence*. Obtenido de Permanente Medicine:

<https://permanente.org/medical-excellence/what-is-quality-healthcare-and-why-it-matters/>

Rauthmann, J. (2021). *The Handbook of Personality Dynamics and Processes*.

<https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/topics/psychology/person-environment-fit>

Rivera, K. S. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019*.

*Piura*. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina*, 7(1).

<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Saavedra Paye, J. A. (2021). *Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021*. Obtenido de Repositorio UCV:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>

- Shafei, I. (2019). Verifying Alternative Measures of Healthcare Service Quality. *Health Care Qual Assur.*, 516-533.
- Shukla, S. (2020). CONCEPT OF POPULATION AND SAMPLE. *ResearchGate* .  
[https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/346426707\\_CONCEPT\\_OF\\_POPULATION\\_AND\\_SAMPLE](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE)
- Sreekumar, D. (march de 23 de 2023). *What is quantitative research? Definition, methods, types, and examples*. Obtenido de Researcher Life:  
<https://researcher.life/blog/article/what-is-quantitative-research-types-and-examples/>
- Suárez, M., Asenjo, M., & Sánchez, M. (2017). *Job satisfaction among emergency department staff*. Obtenido de Sciencedirect:  
[www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1574626716300416](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1574626716300416)
- Taber, K. S. (2018). The use of cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 48(6), 1273-1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Tanaka, J. H., Tenorio-Mucha, J., & Bazalar-Palacios, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2). Obtenido de  
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
- Tawfik, D. S., Scheid, A., Profit, J., Shanafelt, T., Trockel, M., Adair, K. C., . . . Ioannidis, J. P. (2019). Evidence relating health care provider burnout and quality of care: A systematic review and meta-analysis. *Annals of internal medicine*, 171(8), 555. <https://doi.org/10.7326/m19-1152>
- Valenzuela-Oré, F. (2018). Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados alto-andinos de Huancavelica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(1).
- Vasquez, H., Roque, A. R., F., C. P., & Quispe, B. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de

Perú y sus factores asociados. *establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*, 620-628.

Velázquez, A. (2021). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*. Obtenido de QuestionPro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Zendesk. (2023). *Cómo aumentar la satisfacción de los empleados con 5 consejos*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-aumentar-la-satisfaccion-de-los-empleados/>

Zhang, J., Zou, J., Wang, X., Luo, Y., J. Z., Xiong, Z., & Zhang, J. (2023). Clinical nurses' compassion fatigue psychological experience process: a constructivist grounded theory study. *BMC Nursing*, 487.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12912-023-01665-3>

# ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala e Índice	
Variable 1: Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción que un empleado siente hacia su trabajo. Es una medida de cuánto le gusta a un empleado su trabajo o aspectos individuales del mismo, como la naturaleza del trabajo o la supervisión. (Herrity, 2022)	Grado de satisfacción que experimenta el personal del área de Emergencia, evaluada a través de una encuesta con 20 preguntas, con escala de Likert de cinco puntos, donde los participantes deberán seleccionar un número del 1 al 5, donde 1 representa un nivel de satisfacción muy bajo y 5 representa un nivel de satisfacción muy alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste Persona – Trabajo</li> <li>• Ajuste Persona – Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades y conocimientos requeridos</li> <li>• Intereses y valores</li> <li>• Autonomía y control</li> <li>• Recompensas y reconocimientos</li> <li>• Ambiente físico</li> <li>• Valores y cultura organizacional</li> <li>• Metas y objetivos organizacionales</li> <li>• Relaciones y colaboración</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Oportunidad de Desarrollo</li> </ul>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (<b>5 Puntos</b>)</li> <li>• Casi siempre (<b>4 Puntos</b>)</li> <li>• a veces (<b>3 Puntos</b>)</li> <li>• Casi nunca (<b>2 Puntos</b>)</li> <li>• Nunca (<b>1 Puntos</b>)</li> </ul>	<p>Bajo (0 – 35 pts.)</p> <p>Medio (36 –69 pts.)</p> <p>Alto (70 – 100 pts.)</p>
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de atención es la prestación de cuidados a una persona abarca no solo respecto a resultados corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como las necesidades emocionales del paciente. (Izquierdo, 2019)	Nivel percibido de atención y servicio recibido por parte del personal de emergencia. Para medir esta variable, se utilizará una encuesta compuesta por 25 ítems con una escala de Likert de cinco puntos, donde los participantes deberán calificar cada ítem con un número del 1 al 5, según su percepción de la calidad de atención recibida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de ayuda</li> <li>• Cuidado humano</li> <li>• Cuidado transpersonal</li> <li>• Necesidades humanas básicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Compasión</li> <li>• Empatía</li> <li>• Conexión</li> <li>• Trascendencia en la relación de cuidado</li> <li>• Atención</li> <li>• Satisfacción de necesidades fundamentales del paciente</li> </ul>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9, 10</p> <p>11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18</p> <p>19, 20, 21, 22, 23, 24</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (<b>5 Puntos</b>)</li> <li>• Casi siempre (<b>4 Puntos</b>)</li> <li>• a veces (<b>3 Puntos</b>)</li> <li>• Casi nunca (<b>2 Puntos</b>)</li> <li>• Nunca (<b>1</b>)</li> </ul>	<p>Bajo (0– 59 pts.)</p> <p>Medio (60– 90 pts.)</p> <p>Alto (91 –120pts.)</p>

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES: dimensiones e indicadores				
<p><b>PG:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que ofrece el personal del servicio de emergencia?</p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de la enfermera del servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de emergencia, del Hospital de Ica, 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Qué relación hay entre la Satisfacción laboral con las dimensiones de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación de la satisfacción laboral y la calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE1:</b> Identificar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera del servicio de Emergencia de un hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE2:</b> Identificar la calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de emergencia, de un Hospital de Ica, 2023.</p> <p><b>OE3:</b> Relacionar la Satisfacción laboral con las dimensiones de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023.</p>	<p><b>HG:</b> Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023.</p>	<b>Variable 1: Satisfacción laboral</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala e índice	Rango
			• Ajuste Persona – Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades y conocimientos requeridos</li> <li>Intereses y valores</li> <li>Autonomía y control</li> <li>Recompensas y reconocimientos</li> <li>Ambiente físico</li> </ul>	11, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre (<b>5 Puntos</b>)</li> <li>Casi siempre (<b>4 Puntos</b>)</li> <li>a veces (<b>3 Puntos</b>)</li> <li>Casi nunca (<b>2 Puntos</b>)</li> <li>Nunca (<b>1 Puntos</b>)</li> </ul>	Poca satisfacción laboral (0 – 35 pts.) Mediana satisfacción (36 –69 pts.) Alta satisfacción (70 – 100 pts.)
			• Ajuste Persona – Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valores y cultura organizacional</li> <li>Metas y objetivos organizacionales</li> <li>Relaciones y colaboración</li> <li>Liderazgo</li> <li>Oportunidad de Desarrollo</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20		
			<b>Variable 2: Calidad de atención</b>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Rango			
• Relación de ayuda	• Confianza	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre (<b>5 Puntos</b>)</li> <li>Casi siempre (<b>4 Puntos</b>)</li> <li>a veces (<b>3 Puntos</b>)</li> <li>Casi nunca (<b>2 Puntos</b>)</li> <li>Nunca (<b>1 punto</b>)</li> </ul>	Bajo (0– 59 pts.) Medio (60– 90 pts.) Alto (91 – 120pts.)			
• Cuidado humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compasión</li> <li>Empatía</li> <li>Conexión</li> </ul>	7, 8, 9, 10					
• Cuidado transpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trascendencia en la relación de cuidado</li> <li>Atención</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18					
• Necesidades humanas básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de necesidades fundamentales del paciente</li> </ul>	19, 20, 21, 22, 23, 24					
<b>Tipo y diseño de investigación</b>		<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística utilizada</b>		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Metodo:</b> Hipotetico-Deductivo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional</p>		<p><b>Población:</b> Conformada por 50 enfermeras del área de emergencia de un hospital de Ica.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por 50 enfermeras del área de emergencia de un hospital de Ica.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para calidad de servicio Cuestionarios para satisfacción del usuario</p>		<p><b>Normalidad:</b> Kolmogorov-Smirnov</p> <p><b>Contrastación de hipótesis:</b> Spearman</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach</p> <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos</p>		

### Anexo 3: Cuestionarios

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, por ello, me gustaría que respondiera con sinceridad a las siguientes preguntas. Marque con una "X" la opción que corresponda al nivel de conveniencia que considere que tiene. Agradeciendo de antemano su participación.

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) MAYORMENTE DE ACUERDO (3) INDIFERENTE A LA OPINIÓN

(2) POCAS VECES DE ACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

Ítems		5	4	3	2	1
<b>Ajuste persona - trabajo:</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
6	Se fomenta un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y la capacidad de los empleados.					
7	Existe claridad en las expectativas de desempeño y responsabilidades en el trabajo.					
8	Las metas y objetivos del equipo están alineados con los valores y habilidades de los empleados.					
9	Se brinda retroalimentación constructiva y apoyo para el desarrollo profesional.					
10	Las oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización son comunicadas de manera transparente.					
<b>Ajuste persona - organización:</b>						
11	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
12	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
13	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
14	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
15	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
16	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
17	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
18	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
19	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
20	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					

## CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION

Marcar con una "X" la opción de acuerdo a lo que considere conveniente.

	Ítems	5	4	3	2	1
<b>Relación de ayuda:</b>						
1	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.					
2	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.					
3	Asisto al paciente con prontitud cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.					
4	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.					
5	Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería.					
6	Transmito confianza al paciente que atiendo.					
<b>Cuidados compasivos</b>						
7	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.					
8	Guardo discreción con los pacientes que atiende.					
9	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.					
10	Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación.					
<b>Cuidados transpersonales</b>						
11	Llamo por su nombre a los pacientes.					
12	Me presento ante los pacientes con mi nombre.					
13	Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre.					
14	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.					
15	Al momento de asistir a un paciente, cuido su privacidad.					
16	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.					
17	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.					
18	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.					
<b>Necesidades de los pacientes</b>						
19	Se manejar los equipos con que atiendo a los pacientes					
20	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes.					
21	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad.					
22	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad.					
23	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo.					
24	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente.					

#### Anexo 4: Validación por juicio de expertos

## Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Validación del primer juez Mg. Marita Roxana Espinoza Almora

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de enfermería. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marita Roxana Espinoza Almora		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
Áreas de experiencia profesional:	Jefa del departamento de enfermería		
Institución donde labora:	EsSalud - Ica		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (escala de likert, cuestionario de satisfacción laboral y calidad de atención)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la satisfacción laboral
Autora:	Alvarez Herrera, A. D., & Mogollon Cruz, R. d. (2022). <i>Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022</i> . Obtenido de Repositorio UNIFSC: <a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1">https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1</a>

Procedencia:	Ica - Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	05 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica ,2023
Significación:	Identificar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	<b>Ajuste persona-trabajo:</b> Se refiere al grado de compatibilidad entre los rasgos de personalidad de un individuo y los requisitos de su profesión.	La satisfacción en el trabajo es un término utilizado para describir el nivel de satisfacción que un empleado siente hacia su trabajo. Es una medida de cuánto le gusta a un empleado su trabajo o aspectos individuales del mismo,
	<b>Ajuste persona-organización:</b> Se refiere a la congruencia que existe entre los rasgos individuales de una persona y la cultura organizativa, los valores y las prácticas de una empresa u otra institución	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intaccita y	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4.Altonivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Altonivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### Dimensiones del instrumento Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Ajuste –persona - trabajo
- Objetivos de la dimensión:(determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia del personal de enfermería).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	

	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	4	4	4	
	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	
	Se fomenta un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y la capacidad de los empleados.	4	4	4	
	Existe claridad en las expectativas de desempeño y responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	
	Las metas y objetivos del equipo están alineados con los valores y habilidades de los empleados.	4	4	4	
	Se brinda retroalimentación constructiva y apoyo para el desarrollo profesional	4	4	4	
	Las oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización son comunicadas de manera transparente	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ajuste persona-organización:
- Objetivos de la dimensión : (determinar la calidad de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	

	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	
	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	
	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	
	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	4	4	4	
	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	
	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	
	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	4	4	4	



MG.MARITA ROXANA ESPINOZA ALMORA

DNI:21427307



- Validación del segundo juez Mg. Rosa Falconi Huamán

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de enfermería. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rosa Falconi Huamán		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Supervisora del		
<b>Institución donde labora:</b>	EsSalud - Ica		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (sí corresponde)			

#### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 6. Datos de la escala (escala de likert, cuestionario de satisfacción laboral y calidad de atención)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario de la satisfacción laboral
<b>Autora:</b>	Alvarez Herrera, A. D., & Mogollon Cruz, R. d. (2022). <i>Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022</i> . Obtenido de Repositorio UNIFSC: <a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1">https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1</a>
<b>Procedencia:</b>	Ica - Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva

Tiempo de aplicación:	05 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica ,2023
Significación:	Identificar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	<b>Ajuste persona-trabajo:</b> Se refiere al grado de compatibilidad entre los rasgos de personalidad de un individuo y los requisitos de su profesión.	La satisfacción en el trabajo es un término utilizado para describir el nivel de satisfacción que un empleado siente hacia su trabajo. Es una medida de cuánto le gusta a un empleado su trabajo o aspectos individuales del mismo.
	<b>Ajuste persona-organización:</b> Se refiere a la congruencia que existe entre los rasgos individuales de una persona y la cultura organizativa, los valores y las prácticas de una empresa	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intenciones y palabras son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### Dimensiones del instrumento Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Ajuste –persona - trabajo
- Objetivos de la dimensión: (determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia del personal de enfermería).

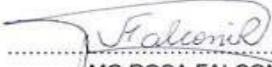
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	

	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	4	4	4	
	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	
	Se fomenta un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y la capacidad de los empleados.	4	4	4	
	Existe claridad en las expectativas de desempeño y responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	
	Las metas y objetivos del equipo están alineados con los valores y habilidades de los empleados.	4	4	4	
	Se brinda retroalimentación constructiva y apoyo para el desarrollo profesional	4	4	4	
	Las oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización son comunicadas de manera transparente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ajuste persona-organización:
- Objetivos de la dimensión : (determinar la calidad de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	

Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	
En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	4	4	4	
Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	
Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	
Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	4	4	4	

  
 .....  
 MG. ROSA FALCONI HUAMAN  
 DNI: 21436034

- Validación del tercer juez Dra. Lilia Angela Lavarello Medina

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de enfermería.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lilia Angela Lavarello Medina		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Enfermera asistencial		
<b>Institución donde labora:</b>	EsSalud - Ica		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			

### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala (escala de likert, cuestionario de satisfacción laboral y calidad de atención)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario de la satisfacción laboral y calidad de atención
<b>Autora:</b>	Alvarez Herrera, A. D., & Mogollon Cruz, R. d. (2022). <i>Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022</i> . Obtenido de Repositorio UNIFSC: <a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1">https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1</a>
<b>Procedencia:</b>	Ica - Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	05 a 10 minutos

Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica ,2023
Significación:	Identificar la satisfacción laboral y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	<b>Ajuste persona-trabajo:</b> Se refiere al grado de compatibilidad entre los rasgos de personalidad de un individuo y los requisitos de su profesión. valores y las prácticas de una empresa u otra institución	La satisfacción en el trabajo es un término utilizado para describir el nivel de satisfacción que un empleado siente hacia su trabajo. Es una medida de cuánto le gusta a un empleado su trabajo o aspectos individuales del mismo,
	<b>Ajuste persona-organización:</b> Se refiere a la congruencia que existe entre los rasgos individuales de una persona y la cultura organizativa, los	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intaccias y smátason adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso del as palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la	1.totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencialmente importante, es decir, debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*Sus observaciones que considere pertinente*

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### **Dimensiones del instrumento Satisfacción laboral**

- Primera dimensión: Ajuste –persona - trabajo
- Objetivos de la dimensión:(determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia del personal de enfermería).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	
	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	4	4	4	

Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	4	4	4	
Se fomenta un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y la capacidad de los empleados.	4	4	4	
Existe claridad en las expectativas de desempeño y responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	
Las metas y objetivos del equipo están alineados con los valores y habilidades de los empleados.	4	4	4	
Se brinda retroalimentación constructiva y apoyo para el desarrollo profesional	4	4	4	
Las oportunidades de crecimiento y avance dentro de la organización son comunicadas de manera transparente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ajuste persona-organización:
- Objetivos de la dimensión :(determinar la calidad de satisfacción laboral que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	4	4	4	
	El trabajo en mi servicio está bien organizado	4	4	4	
	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	4	4	4	
	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	4	4	4	

	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	4	4	4	
	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	4	4	4	
	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.	4	4	4	
	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	4	4	4	
	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	4	4	4	
	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	4	4	4	

  
 .....  
 DRA: LILIA ANGELA LAVARELLO MEDINA  
 DNI:22196513



Validación del primer juez Mg. Marita Roxana Espinoza Almora

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de enfermería. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**10. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Marita Roxana Espinoza Almora		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Jefa del departamento de enfermería		
<b>Institución donde labora:</b>	EsSalud - Ica		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			

**11. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**12. Datos de la escala** (escala de likert, cuestionario de satisfacción laboral y calidad de atención)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario de la calidad de atención
<b>Autora:</b>	Alvarez Herrera, A. D., & Mogollon Cruz, R. d. (2022). <i>Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en los servicios de Hospitalización, Hospital Barranca Cajatambo 2022</i> . Obtenido de Repositorio UNIFSC: <a href="https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1">https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6184/Alvarez%20y%20Mogollon.pdf?sequence=1</a>
<b>Procedencia:</b>	Ica - Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	05 a 10 minutos

Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica ,2023
Significación:	Identificar la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	<p><b>Relación de ayuda:</b> El aspecto de los cuidados de enfermería que se centra en la prestación de ayuda se conoce como relación de ayuda</p> <p><b>Cuidados compasivos:</b> Requiere actuar con compasión hacia los enfermos, así como con empatía y respeto hacia ellos</p> <p><b>Cuidados transpersonales:</b> El aspecto transpersonal de los cuidados hace hincapié en la profunda conexión</p>	Es la prestación de cuidados a una persona abarca no solo respecto a resultados corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como las necesidades emocionales del paciente. (Izquierdo, 2019)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica ysemántica son adecuadas.</p>	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o</p>	1.totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo(moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

Sus observaciones que considere pertinente

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### Dimensiones del instrumento Calidad de atención

- Primera dimensión: Relación de ayuda
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	
	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.	4	4	4	
	Asisto al paciente con prontitud cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	

	Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería.	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cuidados compasivos
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende.	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	
	Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cuidados transpersonales
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

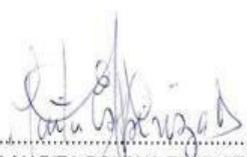
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	

	Me presento ante los pacientes con mi nombre.	4	4	4	
	Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre.	4	4	4	
	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	
	Al momento de asistir a un paciente, cuido su privacidad.	4	4	4	
	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	
	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Necesidades de los pacientes
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Se manejar los equipos con que atiendo a los pacientes	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus	4	4	4	
	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	

	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	
	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	

  
 -----  
 MG.MARITA ROXANA ESPINOZA ALMORA

DNI:21427307



Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023
Significación:	Identificar la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	<p><b>Relación de ayuda:</b> El aspecto de los cuidados de enfermería que se centra en la prestación de ayuda se conoce como relación de ayuda</p> <p><b>Cuidados compasivos:</b> Requiere actuar con compasión hacia los enfermos, así como con empatía y respeto hacia ellos</p> <p><b>Cuidados transpersonales:</b> El aspecto transpersonal de los cuidados hace hincapié en la profunda conexión</p>	Es la prestación de cuidados a una persona abarca no solo respecto a resultados corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como las necesidades emocionales del paciente. (Izquierdo, 2019)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1.totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

indicador que está midiendo.	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencialmente importante, es decir, debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*Sus observaciones que considere pertinente*

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### **Dimensiones del instrumento** Calidad de atención

- Primera dimensión: Relación de ayuda
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	
	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.	4	4	4	
	Asisto al paciente con prontitud cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	
	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	

	Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería.	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cuidados compasivos
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende.	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	
	Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cuidados transpersonales
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	

	Me presento ante los pacientes con mi nombre.	4	4	4	
	Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre.	4	4	4	
	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	
	Al momento de asistir a un paciente, cuido su privacidad.	4	4	4	
	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	
	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Necesidades de los pacientes
- Objetivos de la dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Se manejar los equipos con que atiendo a los pacientes	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus	4	4	4	
	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	

	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	
	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	

  
 -----  
 MG. ROSA FALCONTHUAMAN  
 DNI: 21436034



Ámbito de aplicación:	Un servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023
Significación:	Identificar la satisfacción laboral y la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de Ica, 2023

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	<p><b>Relación de ayuda:</b> El aspecto de los cuidados de enfermería que se centra en la prestación de ayuda se conoce como relación de ayuda</p> <p><b>Cuidados compasivos:</b> Requiere actuar con compasión hacia los enfermos, así como con empatía y respeto hacia ellos</p> <p><b>Cuidados transpersonales:</b> El aspecto transpersonal de los cuidados hace hincapié en la profunda conexión y relación que existe entre la enfermera y el paciente.</p> <p><b>Necesidades de los pacientes:</b> Las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales del paciente deben abordarse como parte de los</p>	Es la prestación de cuidados a una persona abarca no solo respecto a resultados corporales, sino también su bienestar mental, social y espiritual, así como las necesidades emocionales del paciente. (Izquierdo, 2019)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería elaborado por (Alvarez Herrera y Mogollon Cruz (2022), crearon este instrumento para su investigación realizada en el 2022 y la autora ha realizado algunas modificaciones en el 2023

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus intácticas y semánticas son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1.totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencialmente importante, es decir, debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y califica en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

Sus observaciones que considere pertinente

1.-No cumple con el criterio
2.-Bajo Nivel
3.-Moderado nivel
4.-Alto nivel

### Dimensiones del instrumento Calidad de atención

- Primera dimensión: Relación de Ayuda
- Objetivos de la Dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.	4	4	4	
	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.	4	4	4	
	Asisto al paciente con prontitud cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.	4	4	4	

	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.	4	4	4	
	Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería.	4	4	4	
	Transmito confianza al paciente que atiendo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cuidados compasivos
- Objetivos de la Dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes	4	4	4	
	Guardo discreción con los pacientes que atiende.	4	4	4	
	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.	4	4	4	
	Me preocupo si el paciente siente frío, calor, iluminación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cuidados transpersonales
- Objetivos de la Dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

	Llamo por su nombre a los pacientes	4	4	4	
	Me presento ante los pacientes con mi nombre.	4	4	4	
	Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre.	4	4	4	
	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.	4	4	4	
	Al momento de asistir a un paciente, cuido su privacidad.	4	4	4	
	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende.	4	4	4	
	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad	4	4	4	
	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Necesidades de los pacientes
- Objetivos de la Dimensión:( determinar la calidad de atención que existe en el servicio de emergencia por el personal de enfermería describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Se manejar los equipos con que atiendo a los pacientes	4	4	4	
	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus	4	4	4	
	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad	4	4	4	

	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad	4	4	4	
	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo	4	4	4	
	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente	4	4	4	

  
 .....  
 DRA. LILIA ANGELA LAVARELLO MEDINA  
 DNI:22196513

## **Anexo 5: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente estudio tiene como objetivo, establecer la relación que existe entre Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023. Esta investigación es desarrollada por Salazar Carpio, Judith Natividad, estudiante del programa académico de Maestría en gestión de los servicios de la salud.

El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios con una duración de entre 05 a 10 minutos en total. Tu participación es anónima y voluntaria. Los datos personales obtenidos serán confidenciales. Si aceptas y estás de acuerdo en ser parte de estudio completa los datos requeridos, para luego proceder a leer el formulario y rellenar las afirmaciones siguiendo las instrucciones de cada instrumento. Para cualquier duda o información no dudes en solicitarla a la persona que te brindó el presente cuestionario.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio antes mencionado.

SI (  )

NO (  )

Fecha y hora: .....

## Anexo 6: Base de datos

### Variable satisfacción laboral

E	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	1	5	3	4	1	4	58
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	1	1	2	5	3	5	3	4	3	4	64
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	64
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	5	62
E5	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	5	3	3	2	4	2	4	59
E6	5	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	72
E7	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	5	5	2	5	5	4	2	5	75
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	61
E9	2	3	5	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	2	4	2	4	2	3	73
E10	2	3	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	4	57
E11	3	3	2	4	3	4	1	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	60
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	5	4	2	3	69
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	63
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3	65
E15	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	2	4	2	4	2	3	62
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	2	3	2	3	60
E17	2	5	2	3	1	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	2	5	2	4	68
E18	2	5	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	64
E19	3	4	2	4	5	4	3	4	5	5	3	5	2	3	2	4	2	5	2	4	71
E20	2	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	2	5	5	5	3	4	3	4	79
E21	2	4	3	4	3	4	2	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	4	2	4	75
E22	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E23	2	5	5	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	70
E24	3	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	66
E25	4	5	4	4	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	2	5	4	3	4	79
E26	4	4	5	3	1	2	4	2	2	3	5	2	4	5	5	2	2	4	2	4	65
E27	2	5	5	5	1	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	1	4	75
E28	3	3	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	4	2	4	78
E29	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	64
E30	2	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	82
E31	3	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	2	5	80
E32	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	1	4	4	3	2	4	2	3	69
E33	3	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	3	2	3	78
E34	2	5	5	5	1	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	4	2	4	67
E35	2	5	5	5	2	5	5	5	1	4	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	78
E36	3	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	3	2	5	2	4	76
E37	5	5	4	4	2	4	1	4	4	3	2	3	4	5	2	4	3	4	3	4	70
E38	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	2	4	2	3	80
E39	2	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	2	71
E40	3	3	5	4	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	1	1	4	60
E41	2	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	3	5	5	4	3	77
E42	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	74
E43	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	2	3	85
E44	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	2	3	77
E45	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	2	3	70
E46	2	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	85
E47	2	5	5	4	2	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	79
E48	2	4	1	4	3	4	2	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	65
E49	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64
E50	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	63
VARIANZA	0.804	0.530	1.608	0.425	0.724	0.736	1.272	0.514	1.010	0.576	0.928	0.958	1.770	0.436	1.662	0.800	0.790	0.594	0.348	0.400	0.73867
SUMATORIA DE VARIANZAS	16.886																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	56.614																				

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $k$ : Número de ítems del instrumento  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  
 Varianza total del instrumento.

20  
 16.886  
 56.614

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.73 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

## Variable calidad de atención

ENCUESTADOS	ITEMS																								SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
E1	1	1	2	2	2	2	3	1	5	3	4	3	1	5	1	1	5	1	5	3	4	4	4	3	66	
E2	3	3	2	3	4	4	2	1	4	1	2	5	5	2	2	2	4	4	3	1	2	1	1	2	63	
E3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	4	4	1	2	1	1	4	3	1	5	4	1	4	3	78	
E4	1	5	2	1	3	5	1	1	4	1	1	4	5	3	4	5	4	4	1	2	4	1	2	2	66	
E5	3	1	1	3	1	1	3	5	1	1	4	2	5	5	3	4	1	4	1	1	4	3	1	1	59	
E6	3	2	4	5	2	4	5	2	3	3	5	3	5	2	3	4	4	5	5	2	4	1	2	5	83	
E7	4	4	1	3	1	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	4	4	88	
E8	3	2	1	4	3	4	3	2	3	1	1	3	3	1	3	2	2	1	1	4	5	3	4	5	64	
E9	1	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	4	1	4	3	4	3	2	4	5	5	3	4	90		
E10	1	5	2	1	1	5	3	3	5	1	1	1	5	2	2	2	4	5	5	2	4	3	3	5	71	
E11	1	5	3	4	2	1	4	4	2	5	1	5	2	2	1	2	1	2	1	2	4	1	4	1	60	
E12	2	3	2	3	5	5	3	3	4	5	2	2	1	3	3	3	2	1	5	2	5	4	4	3	75	
E13	2	1	5	5	2	2	4	2	3	2	5	1	5	1	4	4	5	1	3	2	5	3	2	1	70	
E14	5	1	1	5	3	2	3	3	3	5	5	1	1	5	3	1	1	1	3	5	5	1	4	1	68	
E15	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	4	4	3	3	2	5	2	75	
E16	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	75	
E17	1	5	5	5	3	2	5	4	4	4	1	4	5	2	3	4	5	5	5	2	2	2	2	5	85	
E18	1	4	4	3	4	2	3	5	3	2	2	4	5	2	3	4	2	2	5	5	2	5	3	4	80	
E19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	1	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	104	
E20	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	101	
E21	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	2	80	
E22	3	5	4	4	2	3	4	4	2	5	4	5	5	2	4	4	4	3	1	5	5	1	3	4	86	
E23	1	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	3	1	4	4	88	
E24	4	4	5	5	2	4	5	2	2	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	1	4	90	
E25	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	107	
E26	4	4	4	4	2	5	5	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	87	
E27	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	2	4	82	
E28	5	5	5	4	3	5	4	4	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	2	3	2	1	4	91	
E29	4	4	3	4	2	3	5	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	5	5	2	3	4	3	4	77	
E30	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	1	4	99	
E31	5	4	4	4	3	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	3	4	97	
E32	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	84	
E33	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	1	101	
E34	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	2	5	5	3	5	3	3	87	
E35	4	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	1	95	
E36	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	104	
E37	4	4	3	4	2	5	5	5	1	4	4	5	4	3	4	2	2	3	5	2	4	2	5	1	83	
E38	4	4	4	4	2	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	100	
E39	3	4	3	4	2	3	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	1	5	2	87	
E40	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	2	4	5	1	82	
E41	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	1	5	5	92	
E42	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	1	3	91	
E43	4	4	3	5	2	3	5	4	3	2	5	5	2	2	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	87	
E44	5	5	5	4	3	5	5	4	2	4	5	5	5	3	4	5	5	5	2	3	3	2	4	1	94	
E45	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	1	5	5	90	
E46	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	2	103
E47	5	4	4	3	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	102	
E48	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	85	
E49	4	4	4	4	3	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	99	
E50	2	4	4	4	3	2	5	4	2	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	1	1	3	3	83	
VARIANZA	1.876	1.320	1.330	1.032	1.300	1.440	0.892	1.254	1.222	1.606	1.552	1.222	1.534	1.460	1.050	1.412	1.414	1.720	1.892	1.490	1.224	1.778	1.876	1.934	.8	
SUMATORIA DE VARIANZAS	34.830																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	153.114																									

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  $\rightarrow$   
 $k$ : Número de ítems del instrumento  $\rightarrow$  24  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  $\rightarrow$  34.830  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.  $\rightarrow$  153.114

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	RANGO	CONFIABILIDAD	
	0.53 a menos	Confiabilidad nula	
	0.54 a 0.59	Confiabilidad baja	
	0.60 a 0.65	Confiable	
	0.66 a 0.71	Muy confiable	
	0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	0.75 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta		

## Anexo 8: Prueba de normalidad y correlación de Pearson

### Resumen de procesamiento de casos

	N	Válido Porcentaje	Casos Perdidos		N	Total Porcentaje
			N	Porcentaje		
SATISFS	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%
CALID	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%

### Pruebas de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
SATISFS	0.955	50	0.056
CALID	0.969	50	0.214

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
RAYUDA	0.963	50	0.118
CUIDADOSC	0.959	50	0.081
CUIDADOST RANS	0.967	50	0.173
NECESPACIE NT	0.961	50	0.096

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Correlaciones

		SATISFL	CUIDADOSC
SATISFL	Correlación de Pearson	1	,548**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
CUIDADOSC	Correlación de Pearson	,548**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

### Correlaciones

		SATISFL	RELACIAYU
SATISFL	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
RELACIAYU	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

### Correlaciones

		SATISFL	CUIDTRANS
SATISFL	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
CUIDTRANS	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

### Correlaciones

		SATISFL	NECESIDAD
SATISFL	Correlación de Pearson	1	,432**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	50	50
NECESIDAD	Correlación de Pearson	,432**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	50	50

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

### Correlaciones

		SATISFL	CALIDAD
SATISFL	Correlación de Pearson	1	,770**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
CALIDAD	Correlación de Pearson	,770**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

## Anexo N°09 Documento de presentación a la entidad donde se realizó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

31  
años

Lima, 11 de octubre del 2023

**Señor (a):**  
Mg. Vicuña Ramírez Mario  
**Director:**  
ESSALUD

**Nº de Carta** : 052 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J  
**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.  
**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 11 de octubre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SALAZAR CARPIO JUDITH NATIVIDAD**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ICA ,2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



  
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

*"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"*

Dirección: Ate, Km. 8.2 Carretera, Central, Ate  
Correo : [posgrado.ate@ucv.edu.pe](mailto:posgrado.ate@ucv.edu.pe)  
Celular: 986 326 023 [www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo N°10 Documento de aceptación de la entidad donde se realizó la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Nota N°002 – CIEI – RAICA – 2023

10 de enero del 2024

Ing. Vladimir Orestes Reyes Pérez  
**Jefe de la Unidad de Capacitación Docencia e Investigación**  
**Red Asistencial Ica**  
Presente: –

**ASUNTO:** Evaluación por Comité de Ética e Investigación del Proyecto de Investigación titulado: **"Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia en un Hospital de Ica"**.

Por medio de la presente le saludo cordialmente y a su vez informar que, en reunión del Comité de Ética e Investigación de la Red Asistencial Ica, realizó la evaluación de su tesis de maestría en mención, teniendo como investigadora a la **Lic. Enf. Salazar Carpio Judith Natividad**

El presente Comité Institucional de Ética e Investigación de la Red Asistencial Ica ha llegado a la conclusión de aprobar la autorización de campo para el desarrollo de su tesis.

Cordialmente,

Ronal Stuart Camacho Elfas  
Presidente del Comité de Ética e Investigación  
Red Asistencial Ica  
Post Grado en Asesoría y Proyectos de Investigación  
<https://orcid.org/0000-0002-1401-9987>

## Anexo N°11: Resultado de similitud de turnitin

feedback studio JUDITH NATIVIDAD SALAZAR CARPIO T18- Salazar Carpio



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Ica, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**  
Salazar Carpio, Judith Natividad (orcid.org/0000-0002-0408-7962)

**Resumen de coincidencias**

**14 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
2	Entregado a Universida...	4 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	repositorio.uwiener.edu...	<1 %
5	repositorio.ulima.edu.pe	<1 %