



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



---

## **“GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL - CUSCO 2017”**

---

PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
LILIA ELSA PUENTE DE LA VEGA  
CHOTA

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORA: MG. SHIRLEY PALOMINO  
OLIVERA

CUSCO, PERÚ

2017



Título : Grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y su relación con la calidad de atención de los pacientes hospitalizados en el Hospital Regional - Cusco 2017.

Autor : - Lilia Elsa Puente De La Vega Chota

Fecha : 13-09-2017

### Resumen

La investigación intitulada **“GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL REGIONAL - CUSCO 2017”** Tiene como objetivo: Determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería y su relación con la calidad de atención de los pacientes hospitalizados del Hospital Regional del Cusco, 2017. Fue un estudio descriptivo – correlacional y de corte transversal, la población estuvo constituida por 81 enfermeras y 156 usuarios hospitalizados. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue una encuesta. Los resultados que se encontraron dentro de las características generales de los Profesionales de Enfermería se encontraron que el 61.7% de los tienen edades comprendidas entre los 25 a 40 años de edad, el 93.8% son de sexo femenino y solo el 7.4% son de sexo masculino. Respecto a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería 64.1% se encuentra satisfecho/a como profesional de enfermería, 45.6% se encuentra insatisfecho con la posibilidad de promoción y ascenso, 46.9% se encuentra satisfecho con la valoración de su trabajo, 97.5% manifestó encontrarse “insatisfecho” con el honorario o sueldo recibido. En lo que se refiere a la Calificación General Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería el 59.2% presenta un **“Regular grado de satisfacción”** referido a las percepciones de la profesión de Enfermería. En cuanto a la Calidad de Atención de los usuarios hospitalizados en el Hospital Regional del Cusco 2017, 57.6% de los usuarios de los servicios tienen edades entre los 39 a 59 años de edad, 52.5% son de sexo femenino, 47.4% son de sexo masculino, 39.7% de los usuarios tiene un grado de instrucción superior. Refiriéndonos a la calidad en si 51.2% calificaron como “Bueno” el trato que le dio el personal de Enfermería durante su hospitalización, 57.6% “regular” la explicación brindada por la Enfermera sobre su problema de salud, 57% “regular” la explicación brindada sobre el tratamiento, 53.8% “regular” la explicación respecto a los exámenes auxiliares. En lo que se refiere a la Calificación General de Calidad de Atención de los usuarios encuestados en el Hospital Regional del Cusco 2017 el 51.9% califica como **“REGULAR”** la prestación de los servicios de salud.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, calidad de atención, cuidado de enfermería, usuario.



## Summary

The research entitled "DEGREE OF LABOR SATISFACTION OF NURSING PROFESSIONALS AND THEIR RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF ATTENTION OF HOSPITALIZED PATIENTS IN THE REGIONAL HOSPITAL - CUSCO 2017" It aims to: Determine the degree of job satisfaction of nursing professionals and its relationship with the quality of care of hospitalized patients at the Regional Hospital of Cusco, 2017. It was a descriptive - correlational and cross-sectional study, the population was constituted by 81 nurses and 156 hospitalized users. The technique used was the interview and the instrument was a survey. The results that were found within the general characteristics of Nursing Professionals found that 61.7% of those aged between 25 and 40 years of age, 93.8% are female and only 7.4% are of sex male. Regarding job satisfaction of nursing professionals, 64.1% are satisfied as a nursing professional, 45.6% are dissatisfied with the possibility of promotion and promotion, 46.9% are satisfied with the assessment of their work, 97.5% said be "dissatisfied" with the fee or salary received. Regarding the General Satisfaction Rating of Nursing Professionals, 59.2% presented a "Regular degree of satisfaction" referring to the perceptions of the Nursing profession. Regarding the Quality of Attention of the hospitalized users in the Hospital Regional of Cusco 2017, 57.6% of the users of the services have ages between 39 to 59 years of age, 52.5% are female, 47.4% are of sex male, 39.7% of users have a higher level of education. Referring to the quality itself 51.2% rated as "Good" the treatment given by the nursing staff during their hospitalization, 57.6% "regular" the explanation given by the nurse about their health problem, 57% "regular" the explanation given about the treatment, 53.8% "regular" the explanation regarding the auxiliary exams. Regarding the General Qualification of Quality of Attention of the users surveyed in the Regional Hospital of Cusco 2017 51.9% qualifies as "REGULAR" the provision of health services.

Keywords: Job satisfaction, quality of care, nursing care, user.