



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.