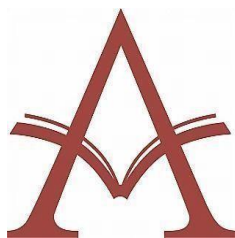


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y
la Calidad del Servicio del Instituto Nacional de
Salud del Niño, Breña, Lima, 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

POLO GRADOS, HUMBERTO YOEL

ASESOR:

Jacqueline Carbonell Infante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

LIMA - PERÚ

SETIEMBRE, 2020

Resumen

El Instituto Nacional de Salud del Niño, antiguo Hospital del Niño, es un centro de salud pública, de alto nivel de complejidad médica, situado en el distrito de Breña de la ciudad de Lima, en el Perú, donde es considerado como la primera institución pediátrica de referencia. Durante muchos años ellos han tenido la vocación por cuidar a los que más lo necesitan, pero un inconveniente que se ha podido detectar es una insatisfacción del personal de enfermería debido a varios inconvenientes con respecto a su trabajo. Por esta razón se tomó la decisión de realizar esta investigación.

Para que el personal de enfermería sea más eficiente y más eficaz, es necesario que estén motivados y tengan un alto grado de satisfacción por sus labores. La satisfacción laboral permite que este talento humano se sienta más comprometido e identificado con la organización, la retribución económica es muy importante para que este personal alcance la satisfacción laboral, ya que esto permite que tenga una buena calidad de vida.

La presente investigación pretende establecer de qué manera la satisfacción laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, esta es una gran institución que durante varios años se preocupa en atender a los niños que llegan desde los lugares más alejados, pero en la actualidad un problema que se presenta es la falta de satisfacción del personal de enfermería que viene laborando afectando mucho la calidad del servicio. Por este motivo se realiza esta investigación, para así dar las recomendaciones más

acertadas, con el fin de que estas sean tomadas en cuenta para el éxito y crecimiento de esta organización.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Calidad del servicio.

Abstract

The National Institute of Children's Health, formerly the Children's Hospital, is a public health centre with a high level of medical complexity, located in the Breña district of the city of Lima, Perú, where it is considered the first paediatric reference institution. For many years they have had the vocation to care for those who need it most, but one drawback that has been detected is a dissatisfaction of the nursing staff due to several inconveniences with their work. For this reason the decision was made to carry out this research.

In order for nurses to be more efficient and effective, they need to be motivated and have a high level of satisfaction with their work. Job satisfaction allows this human talent to feel more committed and identified with the organization. Economic retribution is very important for these personnel to achieve job satisfaction, since this allows them to have a good quality of life.

The present investigation tries to establish in what way the labor satisfaction of the infirmity personnel is related to the quality of the service of the National Institute of Health of the Child, this is a great institution that during several years worries in taking care of the children who arrive from the most distant places, but at the present time a problem that appears is the lack of satisfaction of the infirmity personnel who comes working affecting much the quality of the service. For this reason, this research is being carried out in order to give the most appropriate recommendations, so that these can be taken into account for the success and growth of this organisation.

Keywords: Job satisfaction, Quality of Service.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del Problema General	3
1.1.2. Problemas Específicos	3
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Satisfacción Laboral	14
2.2.2. Calidad del Servicio.....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	16
3. Cronograma de actividades	

4. Recursos y Presupuesto**5. Referencias****6. Aporte científico o académico****7. Conclusiones****8. Recomendaciones****9. Anexos**

9.1 Matriz de Consistencia.....28

9.2 Entrevistas.....29

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La necesidad imperiosa de un hospital exclusivamente para niños que proteja y albergue al menor desvalido, que ofrezca cuidados especializados, fueron los motivos por los cuales se erigió el Instituto Nacional de Salud del Niño.

En el tiempo que yo llevo laborando en esta Institución me he podido percatar que el personal de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño se ve perjudicado por las condiciones desfavorables en su centro de labores ocasionando una insatisfacción laboral, en la actualidad el personal de Enfermería se muestra muy descontento y una de estas razones gira en lo que respecta a su remuneración, esto causa que ellos solo se preocupen en terminar su turno y retirarse, algunas enfermeras manifiestan que si se les presenta la oportunidad preferirían trabajar en clínicas porque en el hospital no hay muchos beneficios y encima tienen bajos sueldos.

Otro problema que se presenta es la carga de trabajo excesivo generando una insatisfacción laboral en esta Institución y eso se puede notar en las continuas quejas por el exceso de trabajo, esto reduce notablemente la capacidad y motivación del personal de enfermería. En muchas ocasiones, se le indica a una sola enfermera que cuide a 10 pacientes y esto no permite que pueda cumplir su trabajo de la mejor manera.

Además, se presentan malas condiciones de trabajo debido a que el personal de enfermería tiene que soportar el cambio de turno, si este personal es contratado y

no hacen caso la institución los despide. Cuando se celebra el día de la madre, el día del padre o algún otro día festivo les dan facilidades de descansar al personal de enfermería que ha estado haciendo un buen trabajo, todo lo contrario, pasa con el personal de bajo desempeño.

También se presentan malas relaciones interpersonales, se observan frecuentemente discusiones porque el personal que hace un buen trabajo le reclama al personal que no lo hace bien, la supervisora al ver esto le da facilidades al personal que si cumple eficazmente sus labores y al personal que no cumple le pone muchas trabas, cuando este personal solicita un cambio de turno la supervisora se lo niega, le dice que si no cumple con su turno se le descontará.

Se ha podido comprobar que el clima laboral es pésimo porque el personal no se lleva bien, todo eso ocasionado por celos, envidias y recelos profesionales, haciendo que el personal no se sienta identificado y comprometido con esta Institución de salud, todas estas deficiencias generan que este personal espere una mejor propuesta de trabajo para abandonar esta institución.

Otro tema negativo que se observa en la institución es cuando en ocasiones un personal que viene trabajando en el área de Neurocirugía es retirada de esta área por la supervisora, para colocar a este personal en otra área que necesita personal, cuando sucede esto el personal hace caso, pero se comporta de mala manera discutiendo con sus nuevos compañeros porque no se siente a gusto en su nueva área.

Esta insatisfacción del personal de Enfermería en esta Institución, trae una

serie de problemas y lo más preocupante es que este personal tiene un trato directo con los niños, al realizar sus labores de forma insatisfecha puede y va afectar directamente en el cuidado de los pacientes, generando una mala calidad en el servicio prestado por esta organización.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera la satisfacción laboral del personal de Enfermería se relaciona con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera las condiciones de trabajo del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019?

¿De qué manera las relaciones interpersonales del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la satisfacción laboral del personal de Enfermería se relaciona con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera las condiciones de trabajo del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019.

Analizar de qué manera las relaciones interpersonales del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación es un aporte para futuros investigadores que piensen realizar su tesis con este tema tan importante en toda organización como lo es la satisfacción en el trabajo y su relación con la calidad del servicio. Por medio de esta investigación los altos mandos de esta institución de salud podrán darse cuenta que la satisfacción laboral es deseable y necesaria tanto para empresas como para el personal de enfermería, de esta manera se alcanzarán tanto el éxito empresarial como personal de cada colaborador.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Alemán, J. (2017), realizó la Tesis “**Satisfacción Laboral del personal de Enfermería de la sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017**”, para optar al Título de Master en Administración en Salud en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños junio 2017. La investigación fue con un método descriptivo y con un estudio de corte transversal, el

universo estuvo comprendido por 27 trabajadoras de enfermería, las variables utilizadas fueron: Las actitudes mostradas por el puesto de trabajo, las características socio-laborales y también los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo, la información fue de una fuente primaria, el autor para poder recolectar datos realizó encuestas usando la técnica de auto-llenado, luego se colocó en un buzón donde 23 recursos pudieron responder de forma anónima. Esta información fue procesada en SPSS versión 20 y en el programa Microsoft Excel. Realizó un total de 23v encuestas, donde un 69.6% del personal de Enfermería está en un rango de menores de 30 años de edad y el sexo femenino obtuvo una mayoría con un 74%. Las técnicas superiores y licenciadas obtuvieron un 69.5%, personal permanente resulto un 100%, respecto al tiempo que laboran la mayoría resultó en el rango de 1 a 5 años. El resultado más importante de la investigación fue que un mayor nivel de satisfacción por el trabajo del personal de Enfermería estuvo en relación con la identidad de las tareas, el desarrollo personal, el ambiente laboral y la autonomía en el desempeño, pero no estuvo relacionado con los incentivos y el salario. El autor concluyó que un mayor porcentaje del personal de Enfermería tiene menos de 30 años de edad, relacionado a las actitudes mayormente son buenas, el nivel de satisfacción es alto por los resultados obtenidos, dada la percepción que determina la satisfacción del servicio.

Zaldúa, A. (2018), realizó la Tesis **“Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí”**, para la obtención del Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas, con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora. El investigador realizó un estudio con enfoque cuantitativo con un tipo de diseño de investigación no experimental y un estudio de corte transversal, con un método descriptivo, correlacional y explicativo. Considero una población integrada por 65 colaboradores y una muestra de 60. La técnica que utilizó para recolectar información fue la encuesta "Overall Job Satisfaction" para poder valorar la satisfacción laboral. Obtuvo como resultado lo siguiente: La satisfacción del trabajo fue de 43%, la satisfacción extrínseca fue de 36,7% y la satisfacción intrínseca resultó un 41,7%, los factores que resultaron con mayor insatisfacción son: Las remuneraciones, las relaciones interpersonales y las políticas de trabajo. El autor concluyó lo siguiente: La satisfacción del trabajo tienen factores que tienen influencia en la actitud del talento humano de manera negativa o positiva, todo esto depende de la naturaleza del factor que influye, para el presente estudio se pudo demostrar que se cuenta con niveles insuficientes de satisfacción por el trabajo de manera general, pero analizando esto de manera individual en sus factores se pudo determinar la categoría extrínseca como la que más genera insatisfacción en el talento humano estudiado.

Torres, A. (2018), realizó la Tesis **“Factores que inciden en la Satisfacción Laboral en el personal de los Dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de el Oro”**, para la obtención del Grado Académico de:

Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. La investigadora realizó un estudio transversal y una investigación descriptiva con una metodología cualitativa y cuantitativa. Obtuvo como resultado que los factores que ocasionan conflicto son: las relaciones que tienen con los pacientes, el salario que reciben y la escasez de los recursos materiales. La autora realizó una propuesta para optimizar la satisfacción laboral con el fin de mejorar el clima laboral de los dispensarios de Salud de Seguro Social Campesino, así como también dar solución a todos aquellos problemas encontrados, esta propuesta se basó en 4 aspectos importantes: El respeto y la consideración, capacitándolos en estilos de liderazgo; las relaciones interpersonales entre compañeros y la comunicación, capacitándolos en la comunicación organizacional; programa de motivación laboral para los trabajadores de salud y Sistemas para optimizar la comunicación, capacitándolos en el tema comunicación externa.

Quimis, R. (2017), realizó la Tesis **“Satisfacción Laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, desde agosto a noviembre de 2015”**, para la obtención del grado académico Magíster en Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo establecer estrategias para elevar la

satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” de Santo Domingo. Este estudio se hizo teniendo en cuenta que medir la satisfacción del trabajo es un tema vital y muy importante, porque los individuos pasan la mayor parte de su tiempo trabajando, como lo hace el personal de enfermería, el cual realiza una actividad muy importante, para mostrar una calidad de atención y calidez al usuario externo. La autora realizó un diseño de investigación descriptiva con un corte transversal y con un enfoque cuantitativo, el estudio lo realizó aplicándoles una encuesta a 120 enfermeras/os que trabajan en la Institución. Obtuvo como resultado que el talento humano está desmotivado por los siguientes motivos: falta de comunicación entre compañeros y falta de capacitaciones, lo cual afecta seriamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo cual propuso un plan para aumentar la satisfacción centrado en temas de: Formación continua y capacitación, el trabajo de equipo y promoción de un reconocimiento de manera permanente. La investigadora concluyó lo siguiente: La satisfacción del trabajo y las condiciones de trabajo son los dos temas que más determinan el comportamiento organizacional, ya que centra en el desempeño laboral y el interés que demuestran los trabajadores al realizar sus actividades laborales y eso ocasiona un mejor ambiente de trabajo.

Martillo, J. (2018), realizó la Tesis **“Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.”**, para la obtención del Grado Académico de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo medir y analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CIAMAN S.A. y la percepción que tienen los usuarios externos acerca de la calidad de servicio que reciben. En este estudio se realizaron encuestas independientes para realizar una medición de la satisfacción laboral de los trabajadores y también la satisfacción de los clientes. El investigador preparó la información en el programa SPSS 20 y los resultados se mostraron en las tablas de contingencia y de regresión; y también en las tablas de frecuencia, donde la variable independiente es el nivel de satisfacción del trabajo. La autora obtuvo como resultados lo siguiente: Se presenta una relación positiva de la satisfacción laboral con la satisfacción del cliente, que permitió conocer cuál es la problemática; además, permitió establecer una dirección para poder solucionar los problemas encontrados, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para el estudio realizado.

2.1.2. Nacionales

Mamani, N. (2017), realizó la Tesis **“La Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la Calidad de Atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014”**, para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de la Salud en la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. La tesista realizó una investigación correlacional y explicativa con un

enfoque cuantitativo, hizo una encuesta a 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes. Para poder realizar una medición de la satisfacción laboral del personal de salud considero el instrumento “Escala de Opiniones SL-SPC”. Para resumir y caracterizar datos de los encuestados utilizó la estadística descriptiva y para identificar la asociación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención empleó la prueba Chi cuadrado de Pearson. La investigadora indicó como resultado que no existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y la calidad de atención ($p > 0.05$). La autora llegó a la siguiente conclusión: La Satisfacción Laboral del personal de salud no tiene relación con la Calidad de Atención que brindan al usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz. Además, es necesario que se implementen estrategias para optimizar la satisfacción laboral del personal de salud y que también se puedan traducir en una óptima calidad de atención al usuario externo.

García, M. y Vargas, S. (2016), realizaron la Tesis **“Satisfacción Laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016”**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral de la Enfermera y la Calidad del Cuidado percibido por los pacientes en los servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016. Las investigadoras realizaron un estudio descriptivo y correlacional con corte

transversal, lo hicieron para poder encontrar la relación entre la satisfacción en el trabajo de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por el paciente. Utilizaron una población integrada por 40 pacientes y 40 enfermeras. Utilizaron dos instrumentos, uno para encontrar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera y otro para determinar la calidad del cuidado percibido por el paciente. Indicaron como resultados que un 30% de las enfermeras tienen un nivel de satisfacción laboral bajo, un 62.5% medio y un 7.5% tiene un nivel alto. Con respecto a la calidad del cuidado percibido por los pacientes un 2.5% lo considera mala, un 17.5% lo considera regular y una gran mayoría con un 80% lo considera buena. Con estos resultados las autoras pudieron concluir que se presenta una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y calidad del cuidado percibido por los pacientes.

López, W. y Zorozábal, F. (2017), realizaron la Tesis “**Satisfacción Laboral del colaborador y su influencia en la Calidad de Atención al usuario en Organizaciones del Sector Salud**”, para optar el título de especialista en Gestión en los Servicios de Salud y Enfermería en la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo sistematizar las evidencias sobre la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud. Respecto al diseño de estudio las autoras realizaron revisiones sistemáticas, las cuales están consideradas como un diseño de investigación observacional y retrospectivo que reúne el resultado de muchas investigaciones consideradas primarias. La población estuvo conformada por una

revisión bibliográfica de 10 artículos científicos y para recolectar datos lo pudieron realizar por medio de una revisión bibliográfica de artículos de investigación nacionales e internacionales que tenían como tema primordial la satisfacción en el trabajo de los trabajadores y su incidencia en la calidad de atención al usuario en las instituciones del sector salud. Las autoras indicaron como resultados lo siguiente: Se escogieron 10 artículos, encontrando que un 27.3% (03) son de México teniendo una baja evidencia, con un 9.1% (01) encontraron a Brasil, con una alta evidencia, con un 18.2% (02) encontraron a México teniendo una evidencia moderada, también encontraron con un 9.1% (1) a España teniendo una baja evidencia, por su parte, encontraron con un 9.1%(1) a Honduras, Argentina y Chile teniendo una evidencia baja. Con estos resultados las autoras concluyeron lo siguiente: la satisfacción laboral del trabajador en instituciones del sector salud tiene influencia en la calidad de atención al usuario. El nivel de satisfacción puede afectar tanto la calidad como la cantidad de trabajo que desempeña el recurso humano, así como también influye en temas como el ausentismo laboral, la mala calidad de la prestación en su conjunto y la propensión a dejar la empresa.

Heredia, J. (2017), realizó la Tesis **“Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio del Cliente Interno del Hotel Convención, Año 2017”**, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería en la Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del hotel Convención en el año 2017. El autor realizó una investigación cuantitativa con un estudio correlacional de corte

transversal, para poder recoger información utilizó como instrumento la encuesta, de esta manera desarrolló los objetivos planteados, para esto realizó dos cuestionarios que fueron verificados con el alfa de crombach, a través del cual aplicó la escala de Likert, empleando los siguientes niveles: Casi siempre, Siempre, A veces, Nunca, Casi nunca. Aplicó los instrumentos a una población conformada por 15 trabajadores del hotel. Pudo medir la variable satisfacción laboral con 5 dimensiones, así mismo pudo medir la calidad de servicio también con 5 dimensiones. Como resultado indicó que la satisfacción laboral tiene un nivel alto de 4.1 y la calidad del servicio registró un nivel alto de 4.3. El autor con los resultados obtenidos concluyó lo siguiente: Se presenta una correlación directa positiva moderada de 0,464, que indica que hay una relación buena entre las dos variables. Finalmente, se hizo un plan de mejoramiento para que este hotel ofrezca un servicio óptimo de calidad por medio de sus trabajadores.

Anco, S. y Paredes, K. (2016), realizaron la Tesis **“Satisfacción Laboral y su influencia en la Calidad del Servicio que brindan los restaurantes turísticos en el Distrito de Sauce Provincia de San Martín en el año 2014”**, para optar el título profesional de: Licenciado en Administración en Turismo en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – Perú.

La investigación tuvo como objetivo medir el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio. Las autoras desarrollaron un estudio de tipo no experimental y un estudio correlacional y para poder recoger información utilizaron como instrumento la encuesta, trabajaron con una muestra poblacional de 46 colaboradores y 283 comensales de los restaurantes turísticos ubicados en el

distrito de Sauce. Utilizaron el programa Microsoft Excel para poder presentar los datos a través de gráficos estadísticos, cuadros y tablas. Las investigadoras pudieron desarrollar sus conclusiones en función de los objetivos planteados en la investigación, en el cual la satisfacción laboral resultó baja (64%) y la calidad del servicio resultó inadecuada (58%) en los restaurantes turísticos ubicados en el distrito de Sauce, con esto las autoras concluyeron lo siguiente: Se presenta una relación entre las variables satisfacción laboral y la calidad del servicio, de esta manera pudieron comprobar la hipótesis al señalar que la satisfacción del trabajo es deficiente e influye en una baja calidad de servicio que brindan los restaurantes turísticos ubicados en el distrito de Sauce, en la provincia de San Martín, ocurrido en el año 2014.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

Según Sánchez & García (2017, p.161-162), la satisfacción en el trabajo está considerada como una percepción que tiene como resultado un estado emocional del colaborador. La satisfacción en el trabajo es definitivamente una definición relacionada a las actitudes que tienen los individuos en diversas circunstancias de su trabajo. Este tema es considerado de mucho interés en todas las empresas, por esta razón se han realizado muchas investigaciones para encontrar que factores influyen en el bienestar de los colaboradores.

Según Ruiz, Alcalde & Landa (2006, p.613), medir la satisfacción laboral es muy ventajoso porque permite a una empresa saber que actitudes tienen los colaboradores, de esta manera se podrá cambiar las actitudes negativas que se

presenten, además, permite conocer si se aceptan los cambios y avances que fueron propuestos.

Según Garzón (2005, p.77-78), se entiende por satisfacción laboral a las actitudes que muestra un colaborador en su trabajo. La satisfacción laboral vendría a ser como hacer una comparación entre lo que el trabajador espera recibir por su trabajo y lo que de verdad él obtiene, cada colaborador mostrará distintas actitudes si se está considerando factores intrínsecos o extrínsecos al trabajo.

Según López & Expósito (2016, p.171), se entiende por satisfacción en el trabajo al estado emocional positivo relacionado a las experiencias de trabajo del colaborador de acuerdo a su actitud frente a su trabajo, en base a los valores y creencias que el empleado desarrolla de su mismo trabajo, por lo cual es un elemento trascendental para prestar calidad en los servicios.

Según Bordas (2016), la satisfacción en el trabajo es considerada actitudes de las experiencias organizacionales. Algunas personas se confunden al pensar que la satisfacción laboral es sinónimo de clima laboral, la diferencia radica en que el clima organizacional o laboral son las percepciones que se tiene del entorno de trabajo, el clima se considera una cualidad de la empresa y la satisfacción en el trabajo tiene más relación con la persona.

2.2.2. Calidad del Servicio

Según Varo (1994, p.77-79), la calidad del servicio es cuando diferenciamos las expectativas (el servicio que deseamos recibir) y la prestación (el servicio que hemos recibido). El modelo de los desajustes (Las propiedades de credibilidad, las

propiedades de experiencia y las propiedades de búsqueda) el modelo de la imagen y el modelo de la servucción (El cual comprende: soporte personal, soporte físico y los clientes) determinan la calidad del servicio.

Según Ortega & Suárez (2009, p.11), los especialistas indican la constante evaluación es la estrategia más eficaz para asegurar que los servicios de enfermería sea de máxima calidad. Esto significa hacer una comparación entre cómo se presenta realmente la atención con los objetivos trazados por el gerente. Así mismo, se tiene que realizar un seguimiento de estos servicios haciendo uso de indicadores de procesos o resultados, lo cual ayuda a medir las actividades.

2.3. Definición de términos básicos

Según Cortés (2007, p.599), si la satisfacción en el trabajo representa el nivel de bienestar que experimenta el colaborador con motivo de su trabajo, la insatisfacción laboral representa el estado de malestar o cuando el colaborador muestra un bajo nivel de bienestar, esta insatisfacción laboral es usada como sinónimo de estrés en algunas oportunidades, pero esto se puede diferenciar en base a sus manifestaciones.

Según González (2006, p.80), la motivación es un conjunto de actividades que comienza de una meta a conseguir o de una necesidad que se quiere satisfacer lo que estimula a tener un comportamiento determinado. Cuando relacionamos motivación con el entorno de trabajo se tiene que considerar que, para realizar óptimamente las tareas laborales, éstas tienen que estar en base a dos aspectos

principales: los conocimientos y las capacidades.

Según Hernández & Hinojos (2019, p.40), las relaciones interpersonales son las interacciones entre los individuos que crean oportunidades, formando un contexto ideal para la expresión de los sentimientos y para la adecuada comunicación. Los profesionales de enfermería tienen que tener una buena convivencia y fortalecer sus relaciones interpersonales para una mejor proyección social ante las comunidades.

Según Martínez, Oviedo & Luna (2013, p.543-547), estudiar las condiciones de trabajo es identificar características salientes del entorno de trabajo en el que intervienen temas ergonómicos, sociales, económicos, etc., estos influyen en la calidad del trabajo, así como también en el bienestar y motivación del colaborador.

Según Amorós (2007, p.73), se entiende por compromiso organizacional al nivel en que un colaborador se identifica con una empresa determinada y con sus objetivos, además éste muestra interés en permanecer como empleado por mucho tiempo en ella.

Según Topa & Morales (2006, p.235), se entiende por identificación organizacional al sentimiento de pertenencia de un colaborador hacia una empresa. Esta identificación con una empresa o con un equipo laboral lleva a los colaboradores a preocuparse en las metas e intereses de este colectivo.

3. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	RESULTADO
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN								
1.1 Descripción de la realidad problemática	X							
1.1.1 Formulación del Problema General		X						
1.1.2 Problemas específicos								
1.2 Objetivos de la investigación		X						
1.2.1 Objetivo general		X						
1.2.2 Objetivos específicos								
1.3 Justificación e importancia de la investigación			X					
2. MARCO TEÓRICO								
2.1 Antecedentes				X				
2.1.1 Internacionales				X				
2.1.2 Nacionales								
2.2 Bases teóricas					X			
2.3 Definición de términos						X		
3. APOORTE CIENTÍFICO O ACADÉMICO							X	
4. CONCLUSIONES							X	
5. RECOMENDACIONES							X	

4. Recursos y Presupuesto

PARTIDA PRESUPUESTAL	CÓDIGO DE LA ACTIVIDAD EN QUE SE REQUIERE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (SOLES)	COSTO TOTAL (SOLES)
Recursos humanos	01	1	S/ 6.00	S/ 6.00
Bienes y servicios	02	1	S/ 7.00	S/ 7.00
Útiles de escritorio	03	2	S/ 6.00	S/ 12.00
Mobiliario y equipos	04	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Pasajes y viáticos	05	3	S/ 5.00	S/ 15.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	2	S/ 5.00	S/ 10.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 4.00	S/ 4.00
Total				S/ 84.00

5. Referencias

- Alemán, J. C. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.* Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas.* Lambayeque, Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo - Escuela de Economía.
- Anco, S. & Paredes, K. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que brindan los restaurantes turísticos en el distrito de Sauce provincia de San Martín en el año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Perú.* Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2702/TURISMO%20-%20Anco%20Diaz%20Sintia%20%26%20Paredes%20Lozano%20Katerine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Uned (Universidad Nacional de Educación a Distancia).
- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e Higiene del Trabajo* (Novena ed.). Madrid, España: Editorial: Tebar.
- García, M. R. & Vargas, S. I. (2016). *Satisfacción laboral de la enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo –*

2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1996/1/RE_ENFE_MARITZA.GARCIA_SUSANA.VARGAS_SATISFACCION.LABORAL.SERVICIOSDE.MEDICINA_DATOS_T046_45432350LC.PDF%20Y%20T046_45215415LC.PDF.PDF
- Garzón, M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- González, M. J. (2006). *Habilidades Directivas*. IC Editorial.
- Heredia, J. P. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio del Cliente Interno del Hotel Convención, Año 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10015/heredia_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, W. A. & Hinojos, E. R. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, IX(4), 40. Recuperado el 3 de Enero de 2020, de <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
- López, W. F. & Zoroababal, F. G. (2017). *Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud. (Tesis)*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1422/TITULO%20->

%20Zoroz%C3%A1bal%20De%20La%20Cruz%20%2c%20Flor%20Guicela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, F. J. & Expósito, A. (2016). *Atención sanitaria social*. Madrid, España: Editorial: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana) Ediciones.

Mamani, N. V. (2017). *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz, 2014. (Maestría). U. P. Norbert Wiener, Lima, Perú.*

Recuperado el 30 de Julio de 2019, de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2c%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martillo, J. A. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía Ciaman S.A. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.* Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>

Martínez, L.; Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, XXIX(3), 543-547. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>

Ortega, M. C. & Suárez, M. G. (2009). *Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería: Estrategias para su aplicación* (Segunda ed.). Editorial Médica Panamericana, S. A.

- Quimis, R. M. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, desde agosto a noviembre de 2015. (Tesis). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.* Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>
- Ruiz, P.; Alcalde, J. & Landa, J. I. (2006). *Gestión clínica en cirugía.* Editorial Aran.
- Sánchez, M. G. & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, XXII(2), 161-162. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Topa, G. & Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de Psicología*, XXII(2), 235. Recuperado el 30 de Enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16722208.pdf>
- Torres, A. K. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. (Tesis). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.* Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria.* Madrid, España: Editorial: Díaz de Santos.
- Zaldúa, A. B. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. (Tesis). Universidad Católica*

de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

6. Aporte Científico o académico

El investigador del presente estudio considera, que la clave para el éxito de una organización es que los empleados estén satisfechos con su trabajo, debido a que esto va a generar en ellos motivación y entusiasmo, y lo más importante es que este recurso humano va a ayudar a la empresa a cumplir sus objetivos organizacionales.

En la actualidad, muchas organizaciones saben que es muy importante mantener contentos a sus clientes dándoles un servicio de calidad, pero para cumplir este propósito primero deben tener trabajadores comprometidos y satisfechos con su trabajo.

Por lo tanto, el mantener satisfechos a los trabajadores en una organización tiene mucha repercusión en nuestra sociedad, ya que con esto el talento humano se sentirá identificado y más conectado con la empresa, aumentado su desempeño y dando un servicio de calidad, que al final tendrá como resultado un cliente contento.

Finalmente, se debe señalar que en una institución de salud la calidad en el servicio es muy necesaria para conseguir una atención sanitaria óptima. Es beneficioso para nuestra sociedad, cuando las clínicas y hospitales determinan el grado de satisfacción de su personal de enfermería porque esto es decisivo para conseguir la satisfacción del paciente, con estas acciones se mejora el prestigio de la institución y lo más importante, se mejora la calidad de la atención de forma global.

7. Conclusiones

Se ha podido notar que el personal de enfermería recibe baja remuneración ocasionando que tengan insatisfacción por su trabajo, esto hace que este personal no sienta un compromiso e identificación con el hospital, por lo que siempre están a la espera de una mejor oferta de trabajo para dejar esta Institución de salud.

Se presentan excesivas cargas de trabajo cuando a una sola enfermera le designan atender y cuidar a muchos pacientes, esto afecta mucho su trabajo porque no es lo mismo atender a un solo paciente que atender al mismo tiempo a diez pacientes. Estas múltiples tareas son muy perjudiciales para el profesional de enfermería porque pueden ocasionar agotamiento mental y físico afectando seriamente su rendimiento y sus capacidades. Estas malas condiciones de trabajo generan malestar e insatisfacción en este talento humano, afectando seriamente la calidad del servicio en el hospital.

Las relaciones interpersonales son malas en esta organización debido a que hay celos y envidias en este equipo humano, encima se presentan muchos discusiones y enfrentamientos cuando no se hace una buena labor, se puede indicar que las relaciones interpersonales determinan la manera de trabajar del personal.

Finalmente, se puede indicar que la satisfacción laboral está muy relacionada con la calidad del servicio, ya que si la institución tiene satisfecho a su personal de enfermería este podrá mejorar su desempeño y brindará calidad de atención al paciente.

8. Recomendaciones

Esta institución de salud debe brindar al personal una remuneración económica justa para aumentar la satisfacción laboral y para que este equipo humano pueda dar lo mejor de sí en el trabajo, la institución debe conseguir la percepción de justicia y equidad por parte del colaborador con respecto a su remuneración.

Esta organización debe mejorar el ambiente laboral disminuyendo la carga laboral, de esta manera el personal se sentirá valorado y respetado. En lugar de designar a una enferma para que cuide a 10 pacientes, esta institución de salud tiene que contratar a más personal de enfermería, para que así todo este personal pueda ser más eficaz y eficiente y se forme un mejor equipo de trabajo.

La institución debe organizar frecuentemente reuniones entre este talento humano y sus superiores para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, la organización debe mejorar las relaciones interpersonales para que cuando se presente el caso de que una enfermera no haga bien su trabajo, ésta en lugar de recibir críticas reciba el apoyo y sugerencias de sus compañeras de trabajo, esto se conseguirá realizando capacitaciones respecto al tema trabajo en equipo, esto permitirá comprender a este talento humano que el trabajar unidos es una experiencia positiva que mejora el clima laboral y la satisfacción laboral, y que todo esto en conjunto va a permitir aumentar la calidad del servicio en la institución, contribuyendo al cuidado de la salud de los niños.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, BREÑA, LIMA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la satisfacción laboral del personal de Enfermería se relaciona con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer de qué manera la satisfacción laboral del personal de Enfermería se relaciona con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> SATISFACCIÓN LABORAL <p>Indicadores de la Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo Relaciones interpersonales Compromiso Organizacional Motivación
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera las condiciones de trabajo del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019? ¿De qué manera las relaciones interpersonales del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera las condiciones de trabajo del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019. Analizar de qué manera las relaciones interpersonales del personal de Enfermería se relacionan con la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña, Lima, 2019. 	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> CALIDAD DEL SERVICIO <p>Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Empatía Cortesía

9.2 Entrevistas

ENTREVISTA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA N°1

1. **¿Qué les parece las condiciones de trabajo donde usted labora?**

Existen muy malas condiciones de trabajo, actualmente estamos con bajas remuneraciones, esto nos genera malestar y descontento porque lo que recibimos a veces no alcanza para mantener a nuestras familias. En ocasiones espero alguna oportunidad de cambiarme a un trabajo donde tenga más beneficios, como laborar en una clínica, por ejemplo, esta decisión la tomaría por mi familia que para mí es lo más valioso.

2. **¿Las cargas de trabajo están repartidas correctamente?**

Se presenta una excesiva carga de trabajo, lo que nos causa mucho estrés, afectando seriamente nuestra capacidad y motivación. A mí me parece muy injusto que me indiquen que tengo que cuidar al mismo tiempo a 8 o 10 pacientes, a mí me gusta mi trabajo y me encanta cuidar niños, pero no puedo poder la misma dedicación, esfuerzo y atención cuando mis superiores me ordenan atender a varios niños.

3. **¿Le parecen adecuados los horarios de trabajo?**

Esta es otra falla que tiene el hospital, algunas veces tenemos que soportar el cambio de turno forzado, no me queda otra que acatar esta orden porque si no hago caso puedo perder mi trabajo, he visto que otras compañeras fueran despedidas por no estar conforme con su cambio de turno, todas aquí tenemos ese miedo porque necesitamos mantener nuestro trabajo.

4. **¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en el hospital?**

Existen muchas envidias entre el personal, ocasionando malas relaciones interpersonales al interior de esta Institución, lo que afecta seriamente las atenciones a los pacientes.

5. ¿De qué manera cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad del servicio?

Cuando se presentan relaciones positivas entre los trabajadores estos se sienten satisfechos e identificados con la organización y pueden prestar un mejor servicio.

6. ¿De qué manera cree usted que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad del servicio?

Si el trabajador siente aprecio por su trabajo ofrecerá un servicio de calidad que va a repercutir en la percepción de la calidad del cliente.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA N°2

1. ¿Qué les parece las condiciones de trabajo donde usted labora?

El mayor problema que acontece en el hospital es que no se reciben remuneraciones justas lo que ocasiona en nosotros el personal de enfermería mucho descontento e insatisfacción laboral, ya que nuestros ingresos no nos alcanzan para los gastos que tenemos en nuestras casas. Si en algún momento se me presentara una mejor propuesta de trabajo no lo pensaría 2 veces, lo aceptaría de inmediato, por el bienestar de mi familia.

2. ¿Las cargas de trabajo están repartidas correctamente?

Existe excesiva carga de trabajo que estresa bastante, de verdad que esto

ocasiona malestar y molestia, a mí me ha tocado en algún momento atender algo de 9 o 10 pacientes al mismo tiempo, y por esta razón no he tenido buen desempeño, en mi humilde opinión, la institución debería contratar a más personal de enfermería para brindarles una atención de calidad, y lo principal porque está en juego la salud de nuestros niños,

3. ¿Le parecen adecuados los horarios de trabajo?

Los horarios de trabajo son muy inadecuados, ya que esta organización nos obliga en cualquier momento a cambiarnos de turno, esto es muy perjudicial para nosotras porque si tuviéramos días y turnos fijos de trabajo, podríamos trabajar tanto aquí como en otra institución para poder aumentar nuestros ingresos.

4. ¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en el hospital?

En ocasiones nuestras colegas hacen malos comentarios de otra compañera de trabajo, debido a celos y envidias, apareciendo conflictos entre ellos, estos acontecimientos hacen que se presenten malas relaciones interpersonales.

5. ¿De qué manera cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad del servicio?

Cuando mejoran las relaciones interpersonales entre los trabajadores estos tendrán una disposición de ser más comprometidos con su trabajo brindando un servicio óptimo.

6. ¿De qué manera cree usted que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad del servicio?

Si se mejoran las condiciones de trabajo, el personal se sentirá satisfecho con su trabajo y este brindará calidad de atención al paciente.

ENTREVISTA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA N°3

1. ¿Qué les parece las condiciones de trabajo donde usted labora?

Recibimos una baja remuneración, lo que ocasiona tensiones en nuestras labores, afecta nuestro desempeño, también esto provoca desmotivación por no recibir un pago justo, generando insatisfacción laboral. Si tuviera la oportunidad de trabajar en una clínica lo haría, debido que ofrecen mejores remuneraciones y mayores beneficios.

2. ¿Las cargas de trabajo están repartidas correctamente?

Se presentan excesivas cargas de trabajo, lo que nos genera mucha disconformidad, ocasionando que prestemos una mala calidad en el servicio. A mí no parece muy justo que una sola enfermera cuide a 10 pacientes, y no es porque no me guste, sino porque es más difícil cuidar a muchos pacientes, una como profesional necesita darle mucha dedicación y atención a cada uno, por esta razón pienso que la institución debería contratar a más personal de enfermería para que de esta manera les demos un servicio de calidad.

3. ¿Le parecen adecuados los horarios de trabajo?

Los horarios de trabajo son inadecuados ya que te obligan a cambiar de turno en cualquier momento, esto no nos permite laborar en dos instituciones de salud porque ese cambio de turno siempre va a hacer cruzar nuestros horarios con otra institución, si tuviéramos un turno fijo podríamos tener 2 trabajos y eso sería muy importante para poder aportar más a cada una de nuestras familias.

4. ¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en el hospital?

En ocasiones se han presentado discusiones fuertes y hasta renunciaciones provocadas por las malas relaciones con los compañeros o con nuestros propios superiores.

5. ¿De qué manera cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad del servicio?

Las relaciones interpersonales positivas influyen en la dinámica de atención al paciente, el cual va a percibir un ambiente agradable y con principios en esta organización.

6. ¿De qué manera cree usted que la satisfacción laboral se relaciona con la calidad del servicio?

Si el personal de enfermería se siente satisfecho con las condiciones de trabajo, como por ejemplo una mejora en su remuneración, traerá como consecuencia que el personal tenga calidad en su atención al cliente.