

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**NELIDA FUENTES CAÑI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN  
DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2018**

**PRESENTADA POR:**

**NELIDA FUENTES CAÑI**


**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**



**APROBADO POR:**

**PRESIDENTE:**

  
Mtra. SILVIA DEA CURACA ARROYO

**PRIMER MIEMBRO:**

  
Mg. ZORAIDA NICOLASA RAMOS PINEDA

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
Mc. ALFREDO MENDIGURI PINEDA

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
Dr. JUAN MOISES SUCAAPUCA ARAUJO

**Línea** : Gerencia y Gestión en Salud.

**Tema** : Calidad de vida Laboral del Profesional de Enfermería.

Fecha de sustentación: 12 de Junio, de 2019

## DEDICATORIA

*Mi eterna gratitud a mis padres René y Lucía, a ellos por darme la oportunidad de tener una carrera maravillosa y por siempre creer en mí, que estuvieron en todo momento conmigo, por formarme con buenos sentimientos, valores, por su comprensión y su sacrificio, por haberme brindado el apoyo necesario para lograr mis metas, a ellos lo debo la culminación de mi formación profesional, les agradezco de todo corazón que estén a mi lado.*

*Quiero exaltar la labor de todas mis amistades, con quienes compartí bellos y gratos momentos de mi vida universitaria, a todos que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y el desarrollo de tesis, gracias a aquellos que con respeto y decencia realizaron aportes.*

*Nelida*

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de prepararme con sabiduría, esfuerzo y tolerancia para la vida.

A la Facultad de Enfermería, por enseñarme todo lo aprendido y guiarme para la realización de mi vida profesional.

A mi Director Dr. Juan Moises Sucapuca Araujo, la persona que siempre admiré y que supo enseñarme y guiarme con tolerancia hacia el camino correcto.

A mis Miembros de Jurado, Mtra. Silvia Dea Curaca Arroyo; Mg. Zoraida Nicolasa Ramos Pineda; y al Mc. Alfredo Mendiguri Pineda, quienes me apoyaron con sus conocimientos formulando aportes que sirvieron de gran ayuda para la realización de la presente investigación.

A las Licenciadas de Enfermería que participaron voluntariamente en la investigación y dedicaron parte de su tiempo en beneficio del avance de la ciencia de enfermería.

## ÍNDICE

ÍNDICE	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPITULO I.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.3. Hipótesis .....	14
1.4. Justificación del estudio .....	14
1.5. Objetivos de la investigación .....	15
1.5.1. Objetivo general .....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15
CAPITULO II .....	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	17
2.1. Marco teórico.....	17
2.1.1. Enfermería .....	17
2.1.2. Calidad.....	17
2.1.3. Calidad de vida .....	17
2.1.4. Calidad de vida laboral .....	18
2.1.5. Aspectos determinantes de la calidad de vida laboral del profesional de enfermería.....	21
2.2. Marco conceptual .....	33
2.3. Antecedentes .....	35
2.3.1. A nivel internacional .....	35
2.3.2. A nivel nacional.....	35
2.3.3. A nivel local .....	39
CAPITULO III.....	40
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	40
3.2. Ubicación de la investigación .....	40
3.3. Población y muestra .....	42
3.4. Operacionalización de variable.....	43
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	47
3.6. Procedimiento de recolección de datos .....	49
3.7. Procesamiento y análisis de datos .....	50
CAPITULO IV .....	51
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	51
4.1. Resultados .....	51
4.3. Discusión .....	59
V. CONCLUSIONES.....	63
V. RECOMENDACIONES.....	64
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	65
ANEXOS.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Hospital Manuel Núñez Butrón, el cual es el principal centro asistencial del departamento de Puno.....	41
<b>Figura 2.</b> Ubicación del estudio para la ciudad heroica de Tacna se encuentra el Hospital Únanue en la calle Blondell s/n del Distrito, Provincia y Región Tacna .....	49
<b>Figura 3.</b> Calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.....	81
<b>Figura 4.</b> Calidad de vida según factores extrínsecos y factores intrínsecos en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018. ....	81
<b>Figura 5.</b> Calidad de vida según relaciones interpersonales detallado en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018. ....	82
<b>Figura 6.</b> Calidad de vida laboral según aspectos de la autoestima en profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018 .....	83
<b>Figura 7.</b> Calidad de vida laboral según aspectos de del ambiente laboral en el profesional de enfermería de los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018 .....	83
<b>Figura 8.</b> Calidad de vida laboral según aspecto personal en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018 .....	84
<b>Figura 9.</b> Calidad de vida laboral según aspecto personal características individual y laboral en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018.....	85
<b>Figura 10.</b> Diferencia y semejanza de la calidad de vida laboral del profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Únanue de Tacna – 2018.....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Calidad de vida laboral que percibe el profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018. ....	51
<b>Tabla 2.</b> Calidad de vida respecto a la satisfacción laboral en profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018. ....	52
<b>Tabla 3.</b> Calidad de vida laboral respecto a las relaciones interpersonales en profesional de enfermería: enfermero/medico, enfermero/enfermero, enfermero/paciente y enfermero/otros en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.....	53
<b>Tabla 4.</b> Calidad de vida laboral respecto al autoestima en profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna - 2018. ....	54
<b>Tabla 5.</b> Calidad de vida respecto al ambiente laboral en profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna - 2018. ....	55
<b>Tabla 6.</b> Calidad de vida laboral en aspectos personales del profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.....	56
<b>Tabla 7.</b> Calidad de vida en aspecto personales en profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna.....	58

## ACRÓNIMOS

<b>OMS</b>	: Organización mundial de la salud
<b>HMNB</b>	: Hospital Manuel Núñez Butrón
<b>HHU</b>	: Hospital Hipólito Unanue
<b>CVP</b>	: Calidad de Vida Profesional
<b>CVT</b>	: Calidad de Vida de los Trabajadores
<b>CVL</b>	: Calidad de Vida Laboral
<b>QVP</b>	: Qualitat de Vida Profesional
<b>MOF</b>	: Manuel de Organización y Funciones
<b>ROF</b>	: Reglamento de Organización y Funciones
<b>CASE</b>	: Carlos Alberto Seguín Escobedo
<b>OEPE</b>	: Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
<b>EDCO</b>	: Escala de Clima Organizacional



## RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo “determinar la calidad de vida laboral del Profesional de Enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018”. El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño comparativo de corte transversal. La población estuvo constituida por 102 enfermeros del hospital de Puno y 99 del hospital de Tacna, pertenecientes al área asistencial. Y la muestra estuvo conformada por 36 enfermeros de cada hospital, los cuales se obtuvieron mediante el muestreo probabilístico y seleccionados mediante criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario con 50 preguntas correspondientes a satisfacción laboral, relaciones interpersonales, autoestima, ambiente laboral y aspectos personales; para el tratamiento estadístico se recurrió al análisis porcentual mediante Microsoft Excel. Los resultados fueron que el 61,11% de los enfermeros en el hospital de Puno presentan buena calidad de vida laboral, a diferencia de los del hospital de Tacna con un 58,33% regular calidad de vida laboral; en cuanto a satisfacción laboral los enfermeros de hospital de Puno perciben satisfacción buena con 60,81%, mientras en el hospital de Tacna el 57,58% regular; referente a las relaciones interpersonales en los hospitales de Puno y Tacna son buenas con un 55,56% y 52,78%, respectivamente; mientras que un 41,61% percibe buena autoestima en ambos hospitales; referente al ambiente laboral, el 50,00% de los enfermeros del hospital de Puno califican como regular y en Tacna un 44,44% como malo; y en el aspecto personal en ambos hospitales son regulares con un 47,22%. Finalmente, la calidad de vida laboral de los enfermeros en el hospital de Puno es buena y en Tacna es regular. Se concluye que la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería del área asistencial en ambos hospitales es diferente.

**Palabras Claves:** Calidad de Vida Laboral, Profesionales de Enfermería, hospitales Puno y Tacna.

## ABSTRACT

This research was carried out with the objective “to determine the quality of work life of the Nursing Professional in the Hospitals Manuel Núñez Butrón of Puno and Hipólito Unanue of Tacna – 2018”. The study was of a descriptive type, with a cross-sectional comparative design. The population was constituted by 102 nurses of the hospital of Puno and 99 of the hospital of Tacna, belonging to the assistance area. And the sample consisted of 36 nurses from each hospital, which were obtained through probabilistic sampling and selected by inclusion and exclusion criteria. For data collection, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire with 50 questions corresponding to job satisfaction, interpersonal relationships, self-esteem, work environment and personal aspects; For the statistical treatment, the percentage analysis was made using Microsoft Excel. The results were that 61.11% of the nurses in the Puno hospital presented a good quality of working life, unlike those of the Tacna hospital with a 58.33% regular quality of working life; In terms of job satisfaction, hospital nurses from Puno perceive good satisfaction with 60.81%, while in the Tacna hospital, 57.58% regular; regarding interpersonal relationships in the hospitals of Puno and Tacna are good with 55.56% and 52.78%, respectively; while 41.61% perceive good self-esteem in both hospitals; regarding the work environment, 50.00% of the nurses of the Puno hospital qualify as regular and in Tacna 44.44% as bad; and in the personal aspect in both hospitals are regular with 47.22%. Finally, the quality of work life of the nurses in the Puno hospital is good and in Tacna it is regular. It is concluded that the quality of working life of the nursing professionals of the healthcare area in both hospitals is different.

**Key words:** Quality of Work Life, Nursing Professionals, Puno and Tacna Hospitals.

## CAPITULO I

### I. INTRODUCCIÓN

La prevención y control de enfermedades en las organizaciones de trabajo han sido y serán uno de los objetivos para generar ambientes laborales saludables. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el mundo hay cientos de millones de personas que trabajan bajo condiciones inseguras poniendo en riesgo su salud. La teoría indica que las personas son el principal activo de las organizaciones, esto se cumple de manera especial en el caso de las organizaciones sanitarias ya que los trabajadores son el recurso más importante que posee el sistema de salud, brindan conocimientos, habilidades y destrezas en la atención de los pacientes.

La calidad de vida laboral es uno de los factores más relevantes en lo que concierne a los profesionales de enfermería (en adelante enfermeros) diariamente están sometidos a diversas formas de presión y sobrecarga laboral, tanto en el ámbito clínico como personal y son más propensos al estrés y otras enfermedades. Según la OMS, se necesitan alrededor de 23 médicos, enfermeras y parteras por cada 10.000 habitantes para brindar servicios esenciales de salud a la población <sup>(1)</sup>.

El trabajo de los enfermeros, ha sido alcanzado por algunas de las transformaciones económicas producto de la globalización, ya que es una profesión que tiene alta demanda en la mayoría de los países; es cada vez más común que se presenten contrataciones eventuales en instituciones públicas y/o privadas, lo que repercute en la estabilidad laboral y obstaculiza una calidad laboral adecuada <sup>(2)</sup>.

Enfermería se ha caracterizado por ser una profesión que se dedica al cuidado del individuo, familia y la comunidad, por lo que merece desarrollar y defender actitudes y capacidades que favorecen el ser y su hacer, logre así un profesional capaz, humano, solidario, crítico, responsable y creativo en su actuar, cualidades que permitan satisfacer las necesidades de las personas sanas y enfermas.

La labor de los enfermeros se evidencia mediante la conducta para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones, lo antes mencionado podemos interpretarlo como desempeño en enfermería, esto comprende la peripeca técnica, preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimiento y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

El trabajo de investigación permite brindar información actualizada y relevante a los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna, a fin de que los Departamentos de Enfermería formulen estrategias orientadas a fortalecer la calidad de vida laboral y de esta forma mejorar el desempeño de los profesionales, ya que esto puede afectar la estabilidad del servicio, disminuir su rendimiento laboral y repercutir en la calidad del cuidado que brinda al paciente en los servicios críticos.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la investigación está estructurado en IV capítulos, el capítulo I de la introducción hace referencia al planteamiento y formulación del problema además de las hipótesis y objetivos de investigación, el capítulo II de la revisión de literatura incluye el marco teórico, marco conceptual y los antecedentes, el capítulo III del Material y métodos de la investigación que consigna el tipo, diseño y ubicación de investigación incluyendo también la población y muestra de estudio, la técnica e instrumentos para la recolección de los datos y el procesamiento de los mismos, finalmente en el capítulo IV se presentan los resultados y discusiones para que extractemos las conclusiones y recomendaciones, adjuntando las referencias bibliográficas y anexos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

Según la OMS 57 países presentan un déficit crítico de personal sanitario (médicos, enfermeros y parteras), aproximadamente de 4,3 millones que no llegan al 80% de cobertura necesaria para la ejecución de intervenciones asistenciales. Esto con lleva a que el personal de salud esté atendiendo casi el doble o triple de pacientes, dando origen a una carga laboral excesiva. Esta carga se asocia con una calidad de vida profesional baja, por lo tanto, el buen apoyo directivo contribuye a una calidad de vida profesional alta<sup>(3)</sup>. Cabe resaltar que la calidad de vida profesional es alta con

88.4 % en enfermeros que laboran en hospitales de Norteamérica, mientras que en Sudamérica es un 55%. Así mismo, alrededor del mundo se ha estudiado la calidad de vida laboral del personal de enfermería, evidenciando diversas problemáticas laborales coincidentes con las identificadas en toda Latinoamérica: inestabilidad laboral, condiciones deficientes de trabajo, limitaciones para disponer de equipos y materiales imprescindibles, para el mejoramiento efectivo de la calidad de atención, sobrecarga laboral derivada de la escasez de los enfermeros, depreciación y expectativas de migración de los profesionales de enfermería<sup>(4)</sup>.

Actualmente la situación en el Perú es crítica ya que se ha incrementado en un 50% el número de pacientes en los últimos años, siendo enorme la diferencia entre la demanda y la dotación de los enfermeros, es que existe en muchos casos la sobrecarga y estrés laboral lo que en consecuencia genera pérdida de tiempo y desperdicio de recursos. Según la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (OEPE), mensualmente se registran cuatro nuevos casos de profesionales con cáncer, debido al estrés al que están sometidos a diario en los hospitales. Por otro lado, la problemática de la racionalización de medicamentos, insumos y equipos médicos de los hospitales provocan que los enfermeros afronte respuestas como inequidad, incertidumbre, desmotivación, inadecuadas relaciones humanas y deshumanización frente al sufrimiento de los pacientes, todos estos son considerados factores estresantes, teniendo como consecuencia la insatisfacción de los pacientes. Los factores tienen que ver con el proceso de desarrollo interno de los enfermeros, estos tienen relación con la calidad de vida laboral como demuestran los estudios realizados en Puno y Arequipa<sup>(5)</sup>.

Parte importante del estudio sobre calidad de vida laboral, es describir cómo es que este grupo de profesionales perciben su calidad de vida laboral en un medio hospitalario. Muchos enfermeros manifiestan que hace falta realizar muchos cambios en el aspecto laboral, para que mejore tanto su calidad de vida laboral y del paciente, su intervención activa se va a ver reflejada en la calidad de atención a los pacientes. En la investigación es indagada sobre varios aspectos que usualmente algunos no son mencionados.

Con respecto a la problemática del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, en la investigación realizada por Quispe Yana L, (2009), el 36% tiene calidad de vida

laboral regular <sup>(6)</sup>. Y en el estudio de Feliciano Catunta CM, en el hospital Hipólito Unanue de Tacna en 2011, el 10,19% presenta mala calidad de vida laboral <sup>(7)</sup>.

En la actualidad, en los hospitales de Puno y Tacna, se observa que los enfermeros cuentan con condiciones laborales deficientes evidenciado por sobrecarga laboral, falta de reconocimiento, manifestaciones verbales de insatisfacción laboral, lo que podría estar incidiendo sobre la satisfacción del paciente que recibe el cuidado de enfermería. El problema observado motivó realizar el estudio comparativo donde se identificó la diferencia de ambos hospitales sobre la calidad de vida laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

En tal sentido surgió la necesidad de plantear la siguiente interrogante:

¿Cuál es la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna en el 2018?

## **1.3. Hipótesis**

La calidad de vida laboral del profesional de enfermería en el hospital Hipólito Unanue de Tacna es diferente a las del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

## **1.4. Justificación del estudio**

Los enfermeros, como proveedores de cuidados se enfrentan a múltiples situaciones en el desarrollo de su actividad laboral, que implica afrontar situaciones de estrés, al estar en contacto con la enfermedad, el sufrimiento, emergencia vital de las personas a las que cuida, además de otros factores, como la presión en el trabajo, conflictos con otros profesionales, inestabilidad laboral, conflictos de rol que pueden tener una influencia decisiva sobre su satisfacción en el trabajo y sobre su calidad de vida profesional (CVP).

Es evidente que todo esto tiene una repercusión directa sobre la organización, sobre la calidad de los cuidados y sobre la salud física y psicológica de los trabajadores. En consecuencia, trabajar y mejorar la calidad de vida de los enfermeros, su nivel de satisfacción, contribuirá a optimizar la calidad de sus cuidados.

El estudio cobra importancia por el tema de la percepción respecto a la calidad de vida laboral de los enfermeros y como éste incide en el resultado del cuidado de su salud, es un tema poco abordado que atiende a la necesidad de cuidar al cuidador. Los enfermeros asumen una gran responsabilidad cuando cuidan a un paciente, su labor lleva inherente proporcionar seguridad en cada intervención realizada, al mismo tiempo, deben realizar actividades que fortalezcan su calidad de vida y cuidado de salud.

Además, es necesario resaltar que la calidad de vida del profesional al relacionarse con la atención de salud se inserta al proceso de búsqueda de satisfacción del paciente y por ende beneficio a la sociedad.

Los resultados de la investigación permitirán brindar información actualizada y relevante a las autoridades de los hospitales mencionados, a fin de que se formulen estrategias orientadas a fortalecer la calidad de vida laboral y de esta forma mejorar el desempeño de los profesionales, ya que esto puede afectar la estabilidad del servicio, disminuir su rendimiento laboral y repercutir en la calidad del cuidado que brinda al paciente en los servicios críticos.

El estudio se pretende determinar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería entre los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018, el cual permitirá tener información actualizada y relevante, describirá cual es la calidad de vida laboral que llevan los enfermeros en dichos hospitales.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón - Puno e Hipólito Unanue - Tacna – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería por medio de su satisfacción laboral según los aspectos extrínsecos e intrínsecos.

2. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en sus relaciones interpersonales Enfermero/Médico, Enfermero/Enfermero, Enfermero/Paciente y Enfermero/Otros.
3. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en aspecto de su autoestima.
4. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería respecto al ambiente laboral.
5. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en aspectos personales y laborales.



## CAPITULO II

### II. REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. Marco teórico

A continuación, se presenta el contenido teórico que sustenta el estudio.

##### 2.1.1. Enfermería

Del Paravic T, considera que la enfermería es un profesional que ha terminado un programa de educación básica, general o de especialización en enfermería, la cual está capacitada y autorizada para asumir en la sociedad, la responsabilidad de los servicios de enfermería con liderazgo y sentido humano <sup>(8)</sup>. Así mismo son eje de los sistemas sanitarios y desempeñan un papel crucial tanto en la promoción de la salud como en la prevención, el tratamiento y los cuidados indica según Organización Panamericana de la Salud (OPS) <sup>(9)</sup>.

##### 2.1.2. Calidad

Según Balderas P, menciona que calidad es un término muy amplio que hoy en día encontramos en multitud de contextos, y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es por ello que no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva <sup>(10)</sup>.

Por otro lado, Velarde & Ávila indican la calidad se refiere a diferentes circunstancias de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa <sup>(11)</sup>.

##### 2.1.3. Calidad de vida

Peñaloza N, considera la calidad de vida en términos generales como el grado de bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga cierta capacidad de actuación en el cumplimiento de sus meta, funcionamiento o sensación positiva de su vida, su realización es muy subjetiva, ya que se ve directamente influida por la personalidad y el entorno en el que vive y se

desarrolla el individuo <sup>(12)</sup>. Por otro lado, es un concepto universal que varía de un individuo a otro y que tiene que ver con aspectos de bienestar en diferentes ámbitos como son en las áreas: física, mental, espiritual, profesional y familiar de un individuo, en personal de enfermería el tener calidad de vida implica cubrir aspectos en las áreas mencionadas. Por ejemplo, en el área social, incluye tener un buen sentido del humor, confianza en sí mismo, ser amigable y asistir a eventos sociales. En lo económico significa tener buenos ingresos, ahorro e inversiones bancarias, seguro de vida y el poder para efectuar adquisiciones que le permitan satisfacer sus necesidades. En la dimensión física se considera: la imagen corporal, un buen estado de salud, las dietas y nutrición adecuada, el descanso y la creatividad. En la esfera mental: poseer una actitud positiva, autoestima alta y creatividad. En el plano espiritual es necesario gozar con paz interior, reflexionar sobre nuestra vida, compartir con los demás y creer en algo. En cuanto al área profesional es necesario tener satisfacción en el trabajo, empatía con los compañeros, oportunidades de mejorar y beneficiarse con la capacitación en el trabajo. En el aspecto familiar: mantener una buena correspondencia con la pareja, un trato afectivo y relaciones familiares aceptables <sup>(13)</sup>.

Sin embargo, Alcántara G, define como percepción de un individuo de su situación de vida, ya que, en su contexto de su cultura y sistemas de valores se relaciona con sus objetivos, expectativas estándares y preocupaciones; se ha operacionalizado en áreas o dominios: la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y su relación con las características más destacadas del medio ambiente. Es por eso el interés de elaborar instrumentos de evaluación de la “calidad de vida” como parte de la evaluación y consideración del estado de salud satisfacción en el trabajo por parte del empleador <sup>(14)</sup>.

#### **2.1.4. Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral según French W, es un proceso dinámico y continuo en que la actividad profesional, está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos y está relacionada con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción –

aspiraciones, la motivación y el rendimiento laboral, mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal <sup>(15)</sup>.

De igual forma, Gracia S, define la calidad de vida laboral como la “experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o carga de trabajo desafiante, intenso y complejo, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relaciones) de que dispone para afrontar esas demandas” <sup>(16)</sup>. Y Segurado y Agullo refieren que la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos que constituyen el medio ambiente del trabajo; por tanto, depende de la naturaleza de las características de las condiciones de trabajo, de la dimensión subjetiva, conjunto de percepciones y de experiencias laborales de manera individual y colectiva originan realidades características dentro de un mismo contexto organizacional <sup>(17)</sup>.

Da a conocer que la calidad de vida laboral, constituye un avance respecto al diseño tradicional del trabajo de la administración científica, que se centra principalmente en la especialización y eficiencia para la realización de tareas sin tener en cuenta la situación del empleado y a medida que evolucionó, fue utilizando la división total del trabajo, una jerarquía rígida y la estandarización de la obra para alcanzar su objetivo de eficiencia con ello se pretendía disminuir los costos y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

#### **a. Criterios para establecer una buena calidad de vida laboral**

Los investigadores Schalock R. y Verdugo M.A, concuerdan que existen ciertos criterios para evaluar, mejorar y sobre todo aumentar la calidad de los servicios, estos son importantes en la calidad de vida laboral, las cuales permite encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales y a una buena ejecución de actividades entre ellos esta <sup>(18)</sup>:

- La suficiencia en las retribuciones de un salario acorde a su aporte laboral que le permita cubrir las necesidades fundamentales, eliminando toda forma de igualitarismo.

- Las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, según una organización como seguridad, alimentación, transporte y estética laboral.
- Las oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas, como reconocimientos del trabajo tanto moral como material que sea oportuno y público de los logros alcanzados. Así como crecimiento continuo, seguridad, participaciones en las decisiones del trabajo y crecimiento profesional.
- Integración social en el trabajo de la organización caracterizado por la solidaridad, fraternidad colaboración, ayuda mutua y excelentes relaciones humanas.
- Balancear entre trabajo y vida.

#### **b. Beneficios de la calidad de vida en el trabajo**

Según Truco M.B y Velenzuela P, llegan a la conclusión que la calidad de vida laboral, resulta beneficioso tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en:

- Evaluación y desarrollo profesional.
- Una elevada motivación y autoestima.
- Mejora en las relaciones humanas y buen desenvolvimiento de sus funciones.
- Menor rotación en el empleo.
- Menores tasas de ausentismo.
- Tiempo de ocio reducido y mayor seguridad.
- Niveles bajos satisfacción laboral y preparación científica.
- Mayor eficiencia en la organización <sup>(19)</sup>.

Es por ello que diversos investigadores trataron de explicar estas características y determinar las causas que favorecían o dificultaban el desarrollo de las funciones de los enfermeros y su relación con la satisfacción personal, por otro lado, también se debe de mencionar los riesgos de salud, dado que el personal de enfermería trabaja con enfermedades muchas veces terminales y contagiosas, por lo que está sometido a considerables factores de tensión, por lo cual; es necesario

identificar los agentes según sus características sociodemográficas, profesionales y valorar su grado de vulnerabilidad, autoestima y satisfacción personal. Por lo anterior expuesto, podemos decir que la calidad de vida de los enfermeros en el trabajo es impredecible que busca la eficiencia en su asistencial y desarrollo del profesional de enfermería.

- **Expresándolo de la siguiente forma:**

- **Excelente calidad de vida laboral:** cuando existe excelente satisfacción laboral, excelentes relaciones interpersonales, autoestima alta positiva, un ambiente laboral muy adecuado y que los aspectos personales sean muy óptimos.

- **Buena calidad de vida laboral:** cuando existe buena satisfacción laboral, buenas relaciones interpersonales, autoestima positiva, un ambiente laboral adecuado y que los personales sean óptimos.

- **Regular calidad de vida laboral:** cuando existe satisfacción laboral regular, relaciones interpersonales regulares, autoestima regular, un ambiente laboral inadecuado y que los aspectos personales sean no tan óptimos.

- **Mala calidad de vida laboral:** cuando existe mala satisfacción laboral, malas relaciones interpersonales, autoestima mala, un ambiente laboral muy inadecuado y que los aspectos personales sean pésimos.

### **2.1.5. Aspectos determinantes de la calidad de vida laboral del profesional de enfermería**

Varios estudios han demostrado que las condiciones en que laboran los enfermeros en un puesto de trabajo; como la oportunidad de controlar, la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades que desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración, la seguridad física y el exceso de trabajo; son situaciones relevantes para el bienestar psicológico, para su salud física y mental. Y es por ello delimitar cuidadosamente los aspectos que califican una buena o mala calidad de vida y por medio de ello saber los criterios para evaluar el nivel de calidad de vida laboral del enfermero en una organización prestadora de salud.

- **La calidad de vida laboral incluye las siguientes dimensiones:**

**a. La satisfacción laboral**

La satisfacción laboral según Paravic T, es aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una necesidad o grupo de necesidades, es decir es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables con el cual el trabajador considera su trabajo. Se dice también como el resultado final de la atención es consecuencia de diversas interacciones del usuario, los trabajadores prestadores del servicio, el medio y la práctica médica; los servicios de atención médica intervienen en forma importante pero su papel no es definitivo o como la actitud general del sujeto que puede ser positivo o negativo en relación al trabajo <sup>(19)</sup>. La satisfacción en el trabajo puede ser definida como una actitud positiva del individuo hacia su trabajo y tiene una grande relación con la satisfacción personal misma, para muchos la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha <sup>(20)</sup>.

Por otro lado, Kenneth N y Wexley, entienden que la satisfacción laboral es la manera cómo se siente un empleado acerca de su propio trabajo, las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras; existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas: Se clasifican a tres componentes: cognitivos (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivos (sentimientos, emociones positivas o negativas); comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto) <sup>(21)</sup>. Así mismo, ha sido reportado como un predictor fundamental en relación con la rotación del personal de enfermería, absentismo laboral, intención de abandonar su trabajo, los salarios bajos, la falta o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laboral son solo algunas de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería. Por consiguiente, la satisfacción con el trabajo es el estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción favorable del

trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización <sup>(22)</sup>.

- Para mejor comprensión en la teoría bifactorial de la satisfacción basado en los principios de la escala de Maslow, postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales. Todo ello para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos aspectos que orientan el comportamiento de la persona. Estos son:

**i. Aspectos extrínsecos**

Según Carol Marlenne RS, refiere en aspecto extrínsecos son las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, el clima de las relaciones entre dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes corresponden a la perspectiva ambiental que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeña su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la institución y afirma los factores motivacionales “están fuera del control del individuo” <sup>(23)</sup>.

En el sistema de salud, este tipo de satisfacción está ligado principalmente a la retribución del trabajo (salario) y los beneficios sociales, el tipo de dirección, supervisión, oportunidades de igualdad, justicia, promoción o ascensos que los profesionales reciben de sus superiores y de la institución, la disponibilidad de recursos materiales e insumos así como las condiciones físicas y ambientales donde laboran; las políticas o directrices como los estatutos, MOF, ROF y reglamentos internos de la institución y los miembros que en ella trabajan, así como el estatus, prestigio y la seguridad personal, son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo <sup>(24)</sup>.

Herzberg, considera los factores extrínsecos muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la

insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duramente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción y los factores intrínsecos cuando son óptimos provocan satisfacción por esta razón son llamados factores satisfactores<sup>(25)</sup>.

En tanto, los aspectos de la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, se comprometen con el trabajo de los enfermeros, quien está expuesto a riesgo de altos niveles de insatisfacción y estrés en tal sentido es preciso recalcar que la satisfacción laboral afecta directamente la calidad de vida laboral del profesional de enfermería dentro de una unidad asistencial.

## ii. Aspectos intrínsecos

De igual manera, Carol Marlenne R.S, en el aspecto intrínseco se relaciona con la satisfacción interna en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, estos factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo<sup>(23)</sup>.

Por otro lado, Fernández S.M, Maria I. y Cols, indican que el estrés es algo propio de la persona pero provocado y ligado por el medio, menciona que el estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, está en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones, por tanto, cierta cantidad de estrés es necesaria, en general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o



intensifica en el tiempo, en nuestra salud, en nuestro desempeño académico o profesional, e incluso en nuestras relaciones personales o de pareja, estas se pueden afectar<sup>(24)</sup>.

- **Motivación intrínseca.** - Considera como una fuerza interior que impulsa a la persona realizar actividades persiguiendo metas establecidas. Por otro lado, la motivación laboral cobra real importancia en el ámbito institucional puesto que si bien son cierto los usuarios constituye la razón de ser de la institución, los trabajadores proveedores de servicios deben estar lo suficientemente motivados para el logro de satisfacción de los mismos. Según Guzmán, “la motivación a menudo puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en el rendimiento y comportamiento”<sup>(26)</sup>.

#### b. Las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales según Trejo F, define que es la interacción entre los integrantes de la organización e indispensable en la atención de la persona, trato con la familia, comunicación entre profesionales y superiores, el personal de salud y el paciente son personas que necesitan comunicarse por su naturaleza social, integrantes de un sistema abierto<sup>(27)</sup>.

Marroquin, Marra, Celina y Cols indican que no es solamente una de las humanas, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos; y si una persona no lo mantiene en equilibrio con los de su medio, amenaza su calidad de vida”. Y los principios de las relaciones interpersonales son los siguientes: las personas se relacionan por ser totalmente necesaria para su bienestar psicológico, por tanto, las relaciones interpersonales no es solo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas, y es así que la capacidad de relación interpersonal, no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino, por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas. Las relaciones

interpersonales constituyen pues, un aspecto básico en la calidad de vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin propio <sup>(28)</sup>.

En las relaciones interpersonales “Enfermero – Medico y otros profesionales de la institución”, según Lifshitz, A refiere que tienen y deben de ser “asertivas” como habilidades sociales, las cuales tienen que ser desarrolladas constantemente y de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca de la “Asertividad”, entendida básicamente como “la autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad” (28). Por otro lado, esta relación se puede ver afectada por asunto de jerarquías. Además, hoy en día existe una tendencia a la victimización de la mujer, sin negar el rezago histórico que muestra la condición de enfermera <sup>(29)</sup>.

Las relaciones interpersonales en los sistemas de salud según Beare y Myres refieren que están ligados a conductas “asertivas”, que tiene la capacidad de facilitar o interferir en la adaptación de la enfermera al estrés y por ende en la calidad de vida laboral, por ello muchos investigadores mencionan que las mala relaciones interpersonales de la enfermera con su equipo y con otros profesionales, se caracterizan principalmente por la falta de apoyo entre colegas, constante críticas por partes de los médicos, colegas y superiores, que genera considerable tensión entre los miembros del equipo de salud <sup>(30)</sup>.

Por lo tanto, Molino refiere que los vínculos íntimos en la relación matrimonial y familiar son fuentes para sopesar los conflictos interpersonales en el trabajo, es por ello preciso recalcar que las malas relaciones interpersonales en el equipo asistencial puede conllevar a perjudicar el trabajo haciendo que el trabajo en equipo, limite la oportunidad para expresar y compartir experiencias y sentimientos laboral, llegando a interferir negativamente en su familia propia u en la recuperación del paciente. Por el contrario, Yañez Gallardo R, y Arenas Carmona M, al et cuando existe buenas relaciones interpersonales, se percibe apoyo social de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud, por tanto una inadecuada interconexión hogar- trabajo

generan conflictos psicológicos, fatiga mental, falta de motivación, disminución de la productividad y deterioro conyugal y familiar<sup>(31)</sup>.

Seguidamente en la relación “Enfermero- Paciente”, la enfermera requiere de competitividad profesional, múltiples habilidades y relación armónica; por tanto, es muy importante tomar en cuenta que a diario transmite un impacto personal mediante su comunicación y cuidado, ello se percibe por el interés manifiesto profesional hacia el paciente, seguido de expresión de valores como la empatía, altruismo, trato cordial y amable, demostrando cuerpo de conocimientos y la preparación adecuada para exponer y llenar de seguridad al paciente y familia durante su recuperación<sup>(28)</sup>.

Algunas creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. El que este bien puede ser un “clima artificial” de hipocresía y falsedad. Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias profesionales y lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

### c. Autoestima

Marquinez I, es el sentimiento valorativo de nuestro ser, quien soy, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configura nuestra personalidad, es la forma en que uno se percibe y se siente, es una manera de expresar que somos conscientes de nuestra existencia y no es más que la unión de la confianza y el respeto hacia uno mismo, son muchas las cosas que en la vida contribuyen al bienestar psicológico, por ejemplo, tener una buena autovaloración, disponer de una red de apoyo social fuerte, estable y positiva, adoptar una filosofía optimista ante la vida, todo esto contribuye a reforzar la autoestima<sup>(32)</sup>. Abraham Maslow define a la autoestima como las necesidades de respeto y confianza en sí mismo, la necesidad de la autoestima es básica, todos tenemos el deseo de ser aceptados y valorados por los demás. Satisfacer esta necesidad de autoestima hace que las personas se vuelvan más seguras de sí mismas. El no poder tener reconocimiento por los propios logros, puede llevar a

sentirse inferior o un fracasado. Nuestra persona, involucra todos nuestros sentimientos, pensamientos, actitudes y experiencias que sobre nosotros mismo hemos recogido en el trayecto de nuestra vida. Es así, como el conjunto de evaluaciones, experiencias e impresiones, se correlacionan para formar un sentimiento positivo de nosotros mismos o por el contrario, un incómodo sentimiento de no ser lo que esperábamos ser. Es decir, la apreciación que tiene cada persona de sí mismo, la cual se forma a lo largo de toda la vida, en la que intervienen las situaciones pasadas y presentes de la vida del individuo y en la intervención factores contextuales y procesos internos <sup>(33)</sup>.

#### **i. Niveles de autoestima**

Son los parámetros o grados de medición de la autoestima real que poseen las personas. Los mismos que pueden ser susceptibles a aumento o a disminución con el transcurso del tiempo.

- **Autoestima buena (excelente).**- Es el sentimiento valorativo que muestra una persona. Las personas de gran autoestima triunfan en todos los aspectos de sus vidas. Son personas a las que resulta muy difícil hacerlas entrar en razón y también hundirlas. Su fortaleza mental le convierte auténticos tanques de difícil destrucción, quizá sus fracasos no suponen ninguna alteración en sus planes, cree firmemente en sus propios juicios, no emplea demasiado tiempo por lo que ocurrió en el pasado <sup>(34)</sup>.
- **Autoestima media (regular).**- Es el tipo de personas que tiene una buena confianza en sí mismas, pero en ocasiones esto puede llegar a ceder. Son personas que intentan mantenerse fuertes con respecto a los demás, aunque en el interior estén sufriendo. Aquellos que posean esta forma de ser, viven de una forma relativamente dependientes de los demás, es decir si ven que el resto les apoya de alguna manera su autoestima crecerá, cualquier error que alguien le eche en cara servirá para que su confianza caiga un poco, en tiempos normales mantiene una actitud positiva hacia sí mismo, en tiempo de crisis mantendrá una actitud de connotación de baja autoestima, le costara esfuerzo

recuperarse, y si tiene este nivel de autoestima, el individuo está llamado a pasar la vida en un nivel más bien bajo, la cual pueda influir en la actuación de sus habilidades, en la salud psíquica y física <sup>(34)</sup>.

- **Autoestima mala.-** Son persona que se creen inferiores al resto, consideran a los demás en una posición más elevada a la suya. Esto supone que inconscientemente se sienten en una posición retrasada en relación a lo que |le rodean a la hora de realizar una acción, se da autocritica dura y excesiva que la mantiene en un estado de insatisfacción consigo mismo, muestra hipersensibilidad a la crítica, por lo que se siente atacado y herido, echa la culpa de los fracasos a los demás o a la situación, muestra una indecisión crónica, no por falta de información, si no por miedo a equivocarse, practica el perfeccionismo, auto exigencia esclavizada de hacer cosas no salen como lo espero, muestra tendencias defensivas con un negativismo generalizado y una inapetencia generalizada del gozo de vivir y de la vida misma <sup>(34)</sup>.

## ii. Importancia de la autoestima

La autoestima es importante porque se ha demostrado que la valoración de uno mismo es fuente de salud mental y desarrollo socioemocional, y la autoestima positiva es el requisito fundamental para una vida plena. Y su efecto no requiere ni nuestra comprensión ni nuestro consentimiento, sino que funciona en nuestro interior e influye directamente en nuestros actos siendo una causalidad recíproca, esto es, existe una retroalimentación permanente entre nuestras acciones mundanas y nuestra autoestima. Su importancia puede sintetizarse en los siguientes criterios <sup>(34)</sup>:

- Constituye el núcleo de la personalidad cuya fuerza inexorable de la persona, es aceptarse a sí misma para su auto realización.
- Determinar la autonomía personal cuyo objetivo primordial, es la toma de decisiones para auto orientarse a la sociedad.
- Posibilita una relación social saludable, mediante el respeto y el aprecio a uno mismo.

- Fundamenta la responsabilidad, comprometiéndose en confiar en nuestras capacidades, y supera las dificultades personales, y es capaz de enfrentar a los problemas que lo sobrevengan buscando soluciones optimistas.
- Apoyo la creatividad surgiendo desde la fe en uno mismo.
- Condiciona el aprendizaje mediante la adquisición de nuevas ideas y conocimientos y garantiza la proyección futura de la persona autoimponiéndose sus aspiraciones y expectativas de realización y se sienten capaces de escoger y alcanzar sus metas <sup>(34)</sup>.

#### **d. El ambiental laboral**

Victor, C y Katuska, M consideran que el ambiente laboral es conocido como las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional, las cuales pueden beneficiar a las personas y la calidad del cuidado. En estas se incluyen aquellas prácticas de supervisión, así como premios y programas de reconocimiento referente al trabajo, que logran atraer a los cuidadores, reteniéndolos en la organización. Por otra parte, se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruidos; así como toda la gama de influencias ergonómicas <sup>(35)</sup>.

Al hablar de este punto, aspectos ambientales nos referimos a las condiciones ambientales del trabajo vinculado a la iluminación, temperatura, ruido, el espacio, las posibilidades estéticas y a la calidad del medio en el que se trabaja, todas estas características pueden contribuir a una sensación de bienestar o actuar como factores estresantes y que determinen la calidad de vida laboral facilitando el desarrollo de una enfermedad. En los hospitales constituyen uno de los ambientes más estresantes ya que el exceso de frío, calor o de ruido provocan malestar y pueden contribuir al surgimiento de angustia en el profesional de salud, mientras que la escasa disposición de recursos materiales para el desempeño laboral puede repercutir en su frustración anímica productividad laboral y haciendo de su fortaleza una vulnerabilidad laboral <sup>(36)</sup>.

Así mismo un ambiente laboral inadecuado es vulnerable al profesional que labora y que está expuesto a un ambiente físico que se caracteriza por la falta de luz o luz muy brillante; ruido excesivo o intermitente, vibraciones; aire y ambiente contaminado; alta o baja temperatura estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica, por otro lado la alteración de ritmos biológicos como la vulnerabilidad que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Y de tal manera genera irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. A su vez al establecer un estrecho contacto la enfermera con pacientes de diversos cuadros clínicos, le hace susceptible a contraer diversas enfermedades contagiosas en caso de no usar las medidas de bioseguridad correspondientes, lo que sin duda provoca cierta vulnerabilidad profesional <sup>(36)</sup>.

Olaz Á. indica que los hospitales constituyen uno de los ambientes más estresantes ya que es el exceso de frío, calor o ruido provocan malestares y pueden contribuir al surgimiento de angustia en el profesional de salud, mientras que la escasa disposición de recursos materiales para el desempeño laboral pueden repercutir en su frustración anímica de su productividad y haciendo de su fortaleza una vulnerabilidad laboral. <sup>(37)</sup>

#### e. Aspecto personal

La enfermera en el contexto organizacional, concibe su labor profesional como un campo de correspondencia personal, donde los aspectos cognitivos, afectivos, de integración de habilidades, valores y percepciones se ven reflejadas en su desempeño y profesionalización misma, percibiendo variables que afectan a su persona, trabajo y calidad de vida, involucrando directamente su desarrollo profesional mediante su especialización, su persona, su vida familiar, el sexo, la edad, el estado civil, entre otros <sup>(38)</sup>. Tanto así que las experiencias en el trabajo y el apoyo social, son algunos de los factores más importantes que afectan la respuesta a su profesión y calidad de vida. En los aspectos personal de la enfermería, da alusión, como una de “las

características de percepción directas de su persona, y profesión; ante situaciones vulnerables que no pueda manejar, tales situaciones se dan en el ambiente asistencial donde labora mediante su desenvolvimiento y motivación”, por tanto, las personas reaccionan de manera diferente a su trabajo y satisfacción personal, practicando tolerancia a la frustración <sup>(39)</sup>.

Sin embargo las diferencias se deben en gran parte al tipo de personalidad del individuo, ya que algunos estudios determinaron que los individuos de personalidades obsesivas e hiperordenadas están más predispuestos a presentar elevados niveles de satisfacción y motivación, la alta presión asistencial es un fuerte estresor, pero lo que es más, al apreciar que el esfuerzo personal tenga poco sentido, no sentir apoyado valorado por la organización, hace sin duda que la carga laboral como mucha más intensa de lo que puede ser en realidad <sup>(40)</sup>.

Gran parte de la buena calidad y desenvolvimiento en el trabajo, es percibido por medio de la motivación que le brinda la institución, vocación de servicio y la seguridad que tiene de sus conocimientos, es por ello que la enfermera que tiene un buen conocimiento sobre sus actividades y el cuidado que aplica al paciente, tiene tanta autonomía, seguridad u por ende una calidad de vida laboral aceptable, y que por contrario, el cumplimiento de sus responsabilidades. Según Álvarez S. autonomía es la característica de un profesional en su área; que ofrece en sus actividades cierto criterio y control sobre las decisiones relaciones con el trabajo y con su vida, lo cual crea un sentido directo de responsabilidad en los profesionales de enfermería, quien depende mucho del grado de conocimiento científico para su desarrollo <sup>(41)</sup>

Así mismo, una calidad de vida laboral adecuada, resalta el tiempo de meditación, relajación, participación en actividades sociales recreativas y de tranquilidad después del trabajo o durante ella, así como también el tiempo de conciliación del sueño, que en muchos profesionales asistenciales que laboran en turnos nocturnos se ve afectado.



## 2.2. Marco conceptual

- **Calidad.** -Es la que representa propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer deseos y necesidades implícitas o explícitas del proveedor de servicios y del cliente. Así mismo indica la calidad ha evolucionado hasta convertirse en forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos <sup>(42)</sup>.
- **Asistencial.**- Encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud, le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación en los procesos Sociopsico- Patológico, mediante los cuidados propios de enfermería <sup>(43)</sup>.
- **Calidad de vida.**- Es un concepto que se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social. Así mismo define a la calidad de vida en términos generales como el grado de bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo <sup>(44)</sup>.
- **Calidad de vida laboral.**- La calidad de vida laboral puede definirse como un proceso dinámico y continuo en que la actividad profesional. Por otro lado, señalábamos antes que cuando se han satisfecho las necesidades básicas de alimento, vivienda, trabajo, salud, etc., para la mayor parte de los miembros de una comunidad, en un contexto determinado, empieza el interés por la calidad de vida. Se insiste en que es preciso dejar de centrarnos en las necesidades de déficit y empezar a trabajar en el crecimiento personal, las realizaciones de las potencialidades, el bienestar subjetivo y otros temas similares <sup>(45)</sup>.
- **Satisfacción laboral.**- Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. Por otro lado, indica es aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una necesidad o grupo de necesidades <sup>(46)</sup>.
- **Relaciones interpersonales.**- Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas

por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. La interacción entre los integrantes de la organización, es indispensable en la atención de la persona, trato con la familia, comunicación entre profesionales y superiores <sup>(47)</sup>.

- **Autoestima.-** Es la valoración, percepción o juicio positivo o negativo que una persona hace de sí misma en función de la evaluación de sus pensamientos, experiencias y sentimiento valorativo de nuestro ser, quien soy, son conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configura nuestra personalidad <sup>(48)</sup>.

## 2.3. Antecedentes

### 2.3.1. A nivel internacional

En la investigación realizada en México (2016), titulada “la calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería de Instituciones Públicas de Salud en Hermosillo, Sonora, México” con el objetivo de determinar la calidad de vida laboral de las enfermeras que trabajan en dichas instituciones públicas. Trabajaron con una muestra de 345 enfermeras. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo, en el que utilizaron dos instrumentos: el cuestionario CVT – GOHISALO y otro para datos biosociodemográficos, logrando como resultado que la calidad de vida laboral que perciben es media influenciada por el tipo de contrato y otra actividad remunerada. También, observaron que la institución que tiene media CVL es la que tiene equipos e instalaciones modernas, clima laboral agradable y áreas de descanso específicas para enfermería; mientras que la otra institución tenía varias deficiencias. En dicho estudio se demuestra que las enfermeras tienen una CVL media influencia por sus ingresos económicos y por 20 los aspectos físicos de su entorno (infraestructura, equipamiento) y psicológicos (clima laboral) que tiene su centro laboral <sup>(49)</sup>.

### 2.3.2. A nivel nacional

En otra investigación realizada en Lima (2017), denominada “satisfacción laboral de los enfermeros en áreas críticas de un hospital público Junio - Julio ” con el objetivo identificar la satisfacción laboral de los enfermeros en área crítica del Hospital María Auxiliadora en junio- julio, alcanzando como resultado que 52% de los enfermeros refirieron sentir insatisfacción laboral y 48% satisfechos, en relación a las dimensiones presentaron insatisfacción en relación con la autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos, concluyendo que los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora manifestaron en su mayoría sentirse insatisfechos; la mayor insatisfacción se presentó en relación a las políticas administrativas dadas por parte de la institución, así como, sobre los beneficios remunerativos <sup>(50)</sup>.

Otra investigación realizada en Lima (2012), denominada “el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de Intermedios Neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal”, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad, estudio descriptivo de corte transversal, la muestra fue conformada por 36 enfermeras (os), la técnica fue la encuesta, obtuvo como resultado que el 72 % presentan un nivel de satisfacción laboral regular, 17 % baja y 11% alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%, condiciones físicas y/o confort 75%, políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69% regular, desempeño de tarea 69%, desarrollo personal 64%, relación con la autoridad 62% (22) fue regular. La mayoría de profesional de enfermería tiene un nivel de satisfacción baja <sup>(51)</sup>.

En la investigación realizada en Ica (2016) con el objetivo “determinar las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades en el servicio de cirugía del hospital “Santa María del Socorro”. Material y Métodos: Diseño descriptivo – transversal, muestra fue conformada de 134 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital “Santa María del Socorro” de Ica, mayores de 15 años. Como instrumento utilizó un cuestionario previamente validado con preguntas cerradas de opción múltiple. Para confiabilidad del instrumento aplicó una prueba piloto al 15% de la muestra, no incluyéndose los 134 pacientes, permitiendo determinar características finales del instrumento. Se hizo uso del programa de análisis de datos tabulados (EPIDAD 2,1). Resultados: Grupo etáreo predominante fue de 26 a 30 años (17,9%), siendo el sexo masculino mayoritario con 51,5%, grado de instrucción secundaria completa y estado civil solteros 32,1%; 38,1% respectivamente. Las relaciones humanas en la satisfacción de necesidades referente a los principios de la comunicación terapéutica: Interés y permiso fue de muy bueno con un promedio de 2,7 cercano al puntaje esperado que fue 3, en cuanto a las relaciones humanas de honestidad, coherencia, protección, satisfacción de necesidades sociales y asistencia, resultó bueno con 2,6 los 4 primeros y el último con 2,5 de promedio ponderado; en relación al principio de aceptación, necesidades biológicas y

emocionales con puntajes ponderados más bajos 2,3, 2,2 y 2,1 respectivamente poco, adecuado o regular. Conclusiones: Las relaciones humanas entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades resultaron buenas con un promedio general de 2,5<sup>(52)</sup>.

En otra investigación realizada en Lima (2017) con el objetivo “determinar la calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia en un Hospital Nacional de Lima Metropolitana”, el estudio fue descriptiva, no experimental de corte trasversal, para el cual se trabajó con una muestra poblacional de 65 profesionales de enfermería; el instrumento utilizado es el “CVT – GOHISALO”, que fue adaptado por las investigadoras a la realidad Peruana, y consta de 7 dimensiones y 74 ítems, concluyendo que el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia percibe una calidad de vida en el trabajo media (93,8%). En las dimensiones soportes institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre más del 70% de los profesionales de enfermería coinciden en una satisfacción media. El 89,2% tiene alta satisfacción por el puesto de trabajo y el bienestar logrado a través del trabajo tiene una percepción media y alta con una 56,9% y 43,1% respectivamente. Se concluye que los profesionales de enfermería en su mayoría perciben una calidad media de vida en el trabajo dentro del Hospital Nacional de Lima Metropolitana<sup>(53)</sup>.

En la investigación realizada en Arequipa (2015), denominada “Condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza – Arequipa”, se llevó a cabo en los meses de noviembre y diciembre, estuvo conformada por 111 enfermeras. Fue un estudio de tipo descriptivo, de corte trasversal; cuyo objetivo fue determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza - Arequipa-2015; para la recolección de datos utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumento el cuestionario: Ficha de recolección de datos, dos cuestionarios, Calidad de Vida Profesional CVP-35 y cuestionario de Condiciones de trabajo de enfermería en alta complejidad, concluyendo que la

mayoría de las enfermeras perciben sus condiciones de trabajo en riesgo (90.1%) y con relación a la calidad de vida laboral (87.4%) lo perciben como buena <sup>(54)</sup>.

Otra investigación realizada en Lima (2015) con el objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fue conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: En relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% (45) de enfermeras (os) 55.6 % (25) tiene relaciones interpersonales buena (eficiente) y 44.4%(20) regular. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40%(18) tiene un buen desempeño laboral; 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral <sup>(55)</sup>.

Otra investigación realizada en Arequipa (2018), con el objetivo de establecer los factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería que laboran en el hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo” (CASE). Materiales y Métodos: fue un estudio cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población fue constituida por 214 enfermeras. Los instrumentos fueron: formulario de preguntas clima laboral y Escala de Clima Organizacional (EDCO). Resultados: Los factores laborales que se dan con frecuencia en el personal de enfermería del hospital (CASE) son la motivación en la empresa, las enfermeras afirman un 51.0% nunca les reconocen y recompensan su trabajo, 84.0% consideran que la institución no brinda estabilidad laboral, 81.0% raras veces se preocupa por su capacitación. El factor laboral motivación económica, el 45.0% consideran que el sueldo que perciben es poco adecuado, los incentivos económicos recibidos de la institución son infrecuentes un 62.0%. El factor laboral ambiente de trabajo, 55.0% consideran el ambiente físico poco favorable y el 88.0% consideran la institución les proporcionan los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades sólo a veces. Conclusiones: Los factores laborales de mayor influencia en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital (CASE), son: el reconocimiento que reciben de su

institución por el trabajo bien hecho, estabilidad laboral, las relaciones con los superiores y con los compañeros de trabajo <sup>(56)</sup>.

### 2.3.3. A nivel local

En la investigación realizada en Puno (2005) con el objetivo “determinar la calidad de vida laboral que perciben las enfermeras del Hospital Región Manuel Núñez Butrón” la muestra fue constituida por 55 enfermeras que representó el 96.49% de la población. Aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario y el instrumento (el “Cuestionario de Qualitat de Vida Profesional QVP-35”) anónimo, auto administrado con un valor alfa de Crombrach 0.84 que mide su confiabilidad, cuyos resultados obtenidos mostraron que la mayoría de las enfermeras (72.73) perciben una calidad de vida laboral regular, donde las dimensiones percibidas positivamente son: la motivación intrínseca (69.09%), y el confort derivado del trabajo (52.72 %); entre los medianamente percibidos están los recursos ligados al lugar de trabajo (78.81%) y el apoyo social (58.18%) y los percibidos negativamente son el soporte emocional que dan los directivos de la institución con un (36.36%) <sup>(57)</sup>.

En otro investigación realizada en Puno (2009) titulada “ calidad de vida laboral del Profesional de Enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno y Goyeneche de Arequipa” con el objetivo de comparar la calidad de vida laboral (CVL) en los profesionales de enfermería de ambos hospitales, la población fue constituida por 25 enfermeras de Puno y 25 de Arequipa quienes laboran netamente en áreas asistenciales, el estudio fue de tipo transversal no experimental y diseño descriptivo- comparativo, para la recolección de datos aplicó la técnica de encuesta según la prueba binomial  $p=0.037$  con un alfa de combrach de alfa= 0.83, dicho cuestionario consto 50 ítems correspondientes a los aspectos de: satisfacción laboral, relacionados interpersonales, autoestima, ambiente laboral y aspectos personal; que por medio de ellos se pudo determinar la CVL del profesional de enfermería en ambos hospitales, para el tratamiento estadístico recurrió al análisis porcentual y de la diferencia de medias (Prueba T), cuyos resultados fueron: los profesionales de Enfermera de Puno, perciben predominantemente una CVL REGULAR (36%), contrario a una CVL BUENA (44%) en enfermeras del H. de Arequipa <sup>(58)</sup>.

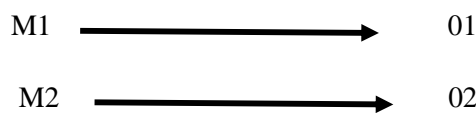
## CAPITULO III

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo, con diseño comparativo de corte transversal, porque estuvo dirigido a describir la calidad de vida laboral de los enfermeros o la situación de éstos en el momento de la investigación y que permitió a recoger información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento, sino simplemente se obtuvo información para poder llegar a establecer confirmaciones y conclusiones.

En este caso se recogió información sobre la calidad de vida laboral del profesional de enfermería, este tipo de diseño se esquematiza de la siguiente manera.



**M1:** Representa la muestra de los enfermeros que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

**M2:** Representa la muestra de los enfermeros que laboran en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

**01:** Representa la información obtenido sobre la calidad de vida laboral de los enfermeros que laboran en el hospital Manuel Núñez Butrón.

**02:** Representa la información obtenido sobre la calidad de vida laboral de los enfermeros que laboran en el hospital Hipólito Unanue.

#### 3.2. Ubicación de la investigación

La investigación se realizó en las ciudades de Puno y Tacna, específicamente en los hospitales de dichas ciudades.

La ciudad de Puno cuenta con el Hospital Manuel Núñez Butrón, el cual es el principal centro asistencial del departamento, se encuentra ubicado en la zona sur de la ciudad y está considerado como establecimiento de III nivel de atención; su estructura física está constituida por un monobloque de tres pisos con tres alas y dos pabellones en forma de T, con una extensión de 9683.72m<sup>2</sup> y un área construida de



7767.67m<sup>2</sup>, este hospital tiene una población sujeta a programación de 219.210 habitantes para este año, tiene una capacidad de 400 camas, cuenta con los servicios básicos y especializados. Respecto a recursos humanos cuenta con 121 enfermeras, 58 médicos y 189 técnicos y auxiliares de enfermería distribuidos en todo el hospital. Por otro lado, en la ciudad heroica de Tacna se encuentra el Hospital Hipólito Unanue, ubicado en la calle Blondell s/n del Distrito de Tacna considerado como establecimiento de III nivel de atención, extensión del departamento es de 16,075.73 km<sup>2</sup> lo que represente el 1.25% de la superficie territorial del hospital. Se encuentra ubicada en 175 (m.s.n.m.). La infraestructura hospitalaria tiene una antigüedad de 60 años, el hospital está conformado por un edificio pabellones (monoblock) en forma de T de cinco pisos, una pequeña área en la azotea y un sótano y cuenta con los servicios básicos y especializados, con un área total de terreno es 45,632.50 m<sup>2</sup> y presenta un área construida de 21,934.50m<sup>2</sup>, cuenta con un personal profesional de 75 médicos, 145 enfermeras, 165 técnicos



en enfermería y auxiliares.

**Figura 1. Ubicación del estudio del Hospital Manuel Núñez Butrón, el cual es el principal centro asistencial del departamento de Puno.**



**Figura 2. Ubicación del estudio para la ciudad heroica de Tacna se encuentra el Hospital Unanue en la calle Blondell s/n del Distrito, Provincia y Región Tacna.**

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

La población estuvo constituida por 102 profesionales de enfermería del hospital de Puno y 99 de Tacna; perteneciente al área asistencial. Ubicados en los diferentes servicios de ambos hospitales.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra fue conformada por 36 enfermeras en Puno y 36 de Tacna; se obtuvo mediante el muestreo probabilístico, seleccionados mediante criterios de inclusión y exclusión; estratificando la muestra de la siguiente manera:

Hospitales	Servicios	N° de Enfermeras	
Manuel Núñez Butrón Puno	- Emergencia y UCI		7
	- Cirugía		7
	- Medicina de especialidades		7
	- Neonatología – Pediatría.		7
	- Ginecología – obstetricia		8
	<b>Sub total</b>		36
Hipólito Unanue Tacna	- Cirugía		7
	- Medicina de varones y mujeres		7
	- Neonatología – Pediatría		7
	- Ginecología- obstetricia		7
	- Emergencia y UCI		8
	Sub. Total		36
	<b>TOTAL</b>		72

Dicha muestra fue calculada con un 95% de nivel de confianza y 5% de error máximo aceptable, cuya fórmula es la siguiente:

$$N_{1-2} = \frac{N Z^2}{4N (\alpha)^2 + Z^2}$$

$N_1 = 36$  para el HMNB – Puno.

$N_2 = 36$  para el HHU – Tacna.

**Donde:**

$N_{1-2}$ = Muestra.

$Z^2$ = Valor de la distribución normal (1.96). 3,8416 391,8432

0,0169 6,8952 10,7368

$\alpha$  = Error probable (0.13).

$$N_1 = \frac{102(1.96)^2}{4(102)(0.13)^2 + (1.96)^2} = \frac{391,8432}{6,8952 + 3.8416} = \frac{391,8432}{10,7368} = 36,4$$

$$N_2 = \frac{99(1.96)^2}{4(99)(0.13)^2 + (1.96)^2} = \frac{380,3184}{6,6924 + 3,8416} = \frac{380,3184}{10.534} = 36,1$$

#### a. Criterios de selección de la muestra

**i. Criterios de inclusión**

- Enfermeros que cumplan funciones asistenciales dentro de los hospitales “Manuel Núñez Butrón – Puno” e “Hipólito Unanue – Tacna”.
- Enfermos con más de 1 año de servicio.

**ii. Criterios de exclusión**

- Enfermeros con licencia por enfermedad, maternidad, estudios, etc.
- Enfermeras con vacaciones.
- Enfermeros que cumplan funciones administrativas y asistenciales en los servicios de consultorios externos, centro quirúrgico y otros no considerados dentro de la distribución de la población mencionada en el cuadro anterior.

**3.4. Operacionalización de variable**

**3.4.1. Variable de estudio**

**- Calidad de vida laboral:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORIA
Variable de estudio: Calidad de vida laboral: se refiere al carácter positivo o negativo de equilibrio en el bienestar laboral, donde los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales, a través de sus experiencias, por medio de su satisfacción laboral, sus aspectos personales, las relaciones interpersonales, el ambiente laboral y su autoestima, que se perciben en situaciones asistenciales dentro de contexto organizacional.	Satisfacción laboral	Aspectos extrínsecas	- Frecuentemente (0)
		1. Carencias de personal adecuado para cubrir el número de pacientes en el servicio o unidad.	- Ocasionalmente (1)
			- Nunca (2)
		2. Actividades laborales monótonas y rutinarias.	- Frecuentemente (0)
			- Ocasionalmente (1)
			- Nunca (2)
		3. Opinión sobre la disponibilidad de recursos materiales con que cuenta su servicio para su desempeño laboral diario.	- Insuficiente (0)
			- Necesario (1)
			- Suficiente (2)
		4. Opinión de las horas de trabajo que cumple.	- Demasiadas horas (0)
			- Se ajusta a su actividad (1)
			- Suficientes horas (2)
		5. El salario que usted recibe.	- Satisfecho (2)
			- Medianamente satisfecho (1)
	- Insatisfecho (0)		
6. El cumplimiento del MOF y ROF y la ley de la enfermera en el servicio.	- Satisfecho (2)		
	- Medianamente satisfecha (1)		
	- Insatisfecho (0)		
7. Las oportunidades de igualdad, justicia, promoción, apoyo y formación que ofrece la institución.	- Satisfecho (2)		
	- Medianamente satisfecha (1)		
	- Insatisfecho (0)		
	- Satisfecho (2)		
	- Medianamente satisfecha (1)		

		<p>8. La proximidad, frecuencia y forma con que es supervisado.</p> <p>Aspectos intrínsecos</p> <p>1. Manifestación de inquietud personal al realizar una determinada tarea.</p> <p>2. Momento en que realiza los trabajos pesados o tediosos.</p> <p>3. Sensación de aburrimiento durante el desempeño laboral diario.</p> <p>4. Grupo de compañeros impredecibles.</p> <p>5. Carencia de tiempo para completar sus actividades, ofrecer cuidados y soporte emocional al paciente.</p> <p>6. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</p> <p>7. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que a usted le gusta y destaca.</p> <p>8. Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</p> <p>9. Su participación en las decisiones de su servicio.</p>	<p>- Insatisfecho (0)</p> <p>- Se desespera (0)</p> <p>- Lo ignora (1)</p> <p>- Lo domina (2)</p> <p>- Lo hace a tiempo y a disgusto (0)</p> <p>- Lo deja para después (1)</p> <p>- Hace lo antes posible (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Satisfecho (2)</p> <p>- Medianamente satisfecho (1)</p> <p>- Insatisfecho (0)</p> <p>- Satisfecho (2)</p> <p>- Medianamente satisfecho (1)</p> <p>- Insatisfecho (0)</p> <p>- Satisfecho (2)</p> <p>- Medianamente satisfecho (1)</p> <p>- Insatisfecho (0)</p> <p>- Satisfecho (2)</p> <p>- Medianamente satisfecho (1)</p> <p>- Insatisfecho (0)</p>
	Relaciones inter-personales	<p>Enfermero / medico</p> <p>1. Existe a menudo crítica y conflictos por parte de los médicos.</p> <p>Enfermero / Enfermero</p> <p>2. Conflictos con mis superiores.</p> <p>3. Dificultad para trabajar con un compañero en particular de la misma u otra unidad o servicio.</p> <p>4. Exceso de crítica de los supervisores.</p> <p>5. Carencia de oportunidad para expresar y compartir mis experiencias y sentimientos negativos hacia el ambiente laboral con</p>	<p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p>

		<p>mis compañeros de mi unidad.</p> <p>Enfermero / paciente</p> <p>6. Muestro interés manifiesto hacia el paciente.</p> <p>7. Expreso amabilidad, empatía, trato cordial calidez durante las acciones del cuidado.</p> <p>8. Desconozco de lo que puede informarse al paciente y a sus familiares.</p> <p>Enfermero / otros</p> <p>9. Actitud que toma ante un conflicto con sus compañeros de trabajo.</p> <p>10. Opinión sobre el grado en que interfiere las actividades laborales en sus relaciones familiares.</p> <p>11. Reacción emotiva ante situaciones desagradables.</p>	<p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Lo enfrenta (0)</p> <p>- Prefiere ceder (1)</p> <p>- Depende del humor que tenga (2)</p> <p>- Mucho (0)</p> <p>- Poco (1)</p> <p>- No interfiere (2)</p> <p>- Se enoja con facilidad (0)</p> <p>- Se enoja si la situación lo justifica (1)</p> <p>- Siempre está bajo control (2)</p>
	3. Autoestima	<p>1. Me siento inferior a los demás y me cuesta trabajo aceptarme como soy.</p> <p>2. Me siento incapaz para manejar nuevas situaciones y tengo una intensa necesidad de reconocimiento y aprobación.</p> <p>3. Soy simpática, popular y amistosa hacia todas las personas con las que me relaciono.</p> <p>4. Tengo vergüenza, reproche, culpa y remordimiento por las acciones de mi familia o amigos.</p> <p>5. Me siento feliz conmigo mismo y disfruto con entusiasmo la vida.</p> <p>6. Cuando soy humillado me siento menos que los demás y quedo con resentimiento.</p> <p>7. Normalmente tomo una decisión fácilmente, defendiendo mis posturas ante otras personas, admito rápidamente mis errores, deficiencias y fracasos.</p>	<p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p> <p>- Frecuentemente (0)</p> <p>- Ocasionalmente (1)</p> <p>- Nunca (2)</p>

		8. Expreso con libertad amor, enojo, hostilidad, alegría, ante los demás.	- Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
	4. Ambiente laboral	1. Exposición constante a peligros de contaminarse durante el desempeño laboral. 2. Condiciones sonoras, iluminación, ventilación y temperatura inadecuada en el ambiente laboral. 3. Condición física, estructural y de seguridad inadecuada en el ambiente de trabajo. 4. Condiciones pésimas de limpieza higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	- Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)  - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)  - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)  - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
	5. Aspecto personal	Características individuales 1. Edad. 2. Grado 3. Estado civil 4. Años de trabajo en la institución  En lo personal 5. Duermo por lo menos 4 noches a la semana. 6. Fumo, tomo café, bebidas alcohólicas y tengo una vida sedentaria. 7. Dedico durante el día a mi tranquilidad y asisto a actividades sociales o recreativas. 8. Confió mis problemas personales a mis amigos. 9. Me enfermo regularmente.  En lo laboral 10. No tengo ganas de trabajar y quisiera cambiar de profesión	- 25-35 - 36-54 - > de 55 años - Especialidad - Maestría - Doctorado - Soltera - Casada - Viuda y/o divorciada - 1-10 - 11-20 - 21-25 - > 25 años  - Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0) - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)  - Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0)  - Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0) - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)  - Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)

		y/ o institución en la que trabaja.	- Frecuentemente (0)
		11. Malas experiencias durante sus actividades laborales.	- Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
		12. Siente inadecuado preparación e inseguridad para satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del paciente.	- Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
		13. Muestro y oigo sentimiento desesperados del paciente y realizo procedimientos dolorosos.	- Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0)
		14. Tengo autonomía en la toma de decisiones al realizar mis actividades.	- Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0)

### 3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

Como técnica para recolección de datos fue encuesta, el cual contiene un conjunto de preguntas que permitió identificar la calidad de vida laboral de los enfermeros que trabajan en áreas asistenciales. Como instrumento de recolección de datos se optó por el cuestionario, que permitió plasmar los datos obtenidos y en donde estuvieron incluidos las preguntas de diferentes aspectos que determinaron la calidad de vida laboral del profesional de enfermería.

Se utilizó el cuestionario adaptada por Marinalva da Silva 2007, quien tomó las recomendaciones de Golberg (1988), la escala de estrés de enfermería (Nursing Stress Scale) para medir los aspectos que originaban el estrés laboral reasumida por Trucco (1998), así como la autoestima, satisfacción laboral y vulnerabilidad referida por Olivos y Gilman (2006), el cuestionario constaba de 55 preguntas. Para su validez y confiabilidad, evaluó mediante juicio de expertos, donde consultó a 5 especialistas en el área: 02 docentes de la Facultad de Enfermería de la UNSA de Arequipa y 01enfermera del HMNB de Puno, 01enfermera del H. Goyeneche de Arequipa y 01 Ing. Estadístico (especialista).Por lo tanto, en base a las sugerencias de los expertos se eliminó 5 preguntas referidas a la vulnerabilidad laboral por ser redundantes, el instrumento preliminar fue validado y mejorado en el orden y redacción de las preguntas 6, 14, 16,17 y 33 habiendo usado la prueba estadística del alfa de Cronbach



$\alpha = 78$  con un 90% de fiabilidad. Con una prueba binomial de  $p=0.037$  indicando a dicho instrumento para su validez, luego aplicó la confiabilidad. Cabe resaltar que el instrumento y su información de confiabilidad y validez de contenido y constructo fue extraído de Quispe Yana L. de su investigación <sup>(58)</sup>.

Este cuestionario (**Anexo 3**), consta de las siguientes partes:

- Nombre de la Universidad y de la Facultad de donde procedió el estudio de investigación, la cual sirvió como identificación del presente estudio.
- El título que sirvió como una identificación del tema con el que se está trabajando, para que así el personal tenga pleno conocimiento.
- La introducción que constó del saludo, el agradecimiento y una pequeña explicación de cómo deberán de marcar las respuestas en el instrumento.
- El contenido del instrumento está clasificado por medio de sus dimensiones para tener un conocimiento más específico, los ítems del cuestionario están distribuidos de la siguiente manera:
  - Satisfacción laboral, 17 preguntas.
  - Relaciones interpersonales, con 11 preguntas.
  - Autoestima, 8 preguntas.
  - Ambiente laboral, 4 preguntas.
  - Aspecto personal, 10 pregunta.
  - Haciendo un total de 50 preguntas.

Considerando que el instrumento fue elaborado con preguntas cerradas y con respuestas múltiples, se utilizó el sistema de calificación o de estimación recomendada por Likert (1945) en una medición ordinal, la cual permitió calificar el fenómeno de estudio en opciones de valor graduado, en escalas absolutas de 0 a 2. “De modo que las mayores puntuaciones correspondieron a las situaciones más positivas y satisfactorias en el ambiente laboral”, por tanto, la obtención del puntaje final se aplicó la regla de tres simples, lo que permitió categorizar las variables de la forma siguiente:

**Cuadro 1. Calidad de vida laboral del profesional de Enfermería**

Escala de calificación	Puntaje
Excelente	77 a 100 Pts.
Buena	51 a 76 Pts.
Regular	26 a 50 Pts.
Mala	0 a 25 Pts.

**Fuente:** Escala de calificación para la evaluación de calidad de vida laboral del profesional de enfermería, adaptada por Quispe Yana L (2009).



**Cuadro 2. La calificación de la variable, según dimensiones**

Escala de calificación	Dimensiones				
	Satisfacción laboral	Relaciones interpersonales	Autoestima	Ambiente laboral	Aspecto personal
Excelente	27 a 34 Pts.	18 a 22 Pts.	14 a 16 Pts.	7 a 8 Pts.	16 a 20 Pts.
Bueno	18 a 26 Pts.	12 a 17 Pts.	9 a 13 Pts.	5 a 6 Pts.	11 a 15 Pts.
Regular	9 a 17 Pts.	6 a 11 Pts.	5 a 8 Pts.	3 a 4 Pts.	6 a 10 Pts.
Mala	0 a 8 Pts.	0 a 5 Pts.	0 a 4 Pts.	0 a 2 Pts.	0 a 5 Pts.

**Fuente:** Escala de calificación para la evaluación de calidad de vida laboral del profesional de enfermería, adaptada por Quispe Yana L (2009).

### 3.6.Procedimientos de recolección de datos

Para recolectar la información se realizó las siguientes actividades:

#### 3.6.1.Coordinación

- Se solicitó a la decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano, una carta de presentación para la ejecución de la investigación dirigido a los Directores de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna.
- Se realizó la coordinación con el Director y Jefe de Enfermería en los respectivos hospitales en las fechas programadas.
- Se coordinó con los Jefes de los servicios en ambos nosocomios en las fechas programadas.

#### 3.6.2.Captación de la muestra

- En el estudio participaron las enfermeras y enfermeros que cumplían con los criterios inclusión.

#### 3.6.3.Ejecución

- Se ubicó a cada enfermero (a) en su lugar de trabajo, presentándose previamente con un saludo cordial, seguidamente se entabló un diálogo para poder identificarse; posteriormente se dio a conocer sobre los objetivos de la investigación, lográndose así la aceptación de los participantes.
- Se le brindo una orientación del cómo llenar el instrumento y reglas pertinentes según el caso.
- El tiempo para el llenado del cuestionario fue de 20 minutos, en 2 tiempos de 10 minutos.

- Se orientó al participante en caso de que existiera alguna duda sobre el llenado del instrumento o en sentido de los enunciados.
- Al concluir se agradeció por la participación.

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

Luego de la ejecución y obtenida los datos, se procesara datos mediante las siguientes acciones:

#### **3.7.1. Tratamiento Estadístico**

- Organización y consistencia de información
- Enumeración, verificación y codificación de las respuestas.
- Vaciado y tabulación de datos aplicando el porcentaje (tanto por ciento) mediante Microsoft Excel
- Se elaboró cuadros de resultado.
- Se elaboró gráficos como las barras simples.
- Se interpretó resultados obtenidos.
- Se realizó comparación de resultados de ambos hospitales.
- Se redactó conclusiones de acuerdo de los objetivos generales y específicos.
- Se elaboró recomendaciones finales.

#### **3.7.2. Consideraciones éticas**

La información obtenida se consideró confidencial, garantizado la privacidad de los informantes, el respeto a su autonomía al aceptar en la investigación.

Se informó a los participantes que el uso de los datos solo tiene fines exclusivos para la investigación, por lo que se solicitó el consentimiento informado pertinente.

## CAPITULO IV

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. Resultados

TABLA 1

**CALIDAD DE VIDA LABORAL QUE PERCIBE EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA – 2018**

Calidad de vida laboral	Hospital					
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna		Total	
	N	%	N	%	N	%
Mala	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Regular	14	38,89	21	<b>58,33</b>	35	48,61
Buena	22	<b>61,11</b>	15	41,67	37	51,39
Excelente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se aprecia que la calidad de vida laboral de los enfermeros en el hospital de Puno en 61,11% es percibida como buena y 38,89% regular; mientras que en el hospital de Tacna 58,33% la perciben regular y 41,67% perciben buena calidad de vida laboral.

TABLA 2

**CALIDAD DE VIDA RESPECTO A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ  
BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA – 2018.**

Aspectos extrínsecos e intrínsecos	Hospital				Total	
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna		N	%
	N	%	N	%		
<b>Extrínsecos</b>						
Mala	5	13,89	18	<b>50,00</b>	23	31,94
Regular	20	<b>55,56</b>	14	38,89	34	47,22
Buena	11	30,56	4	11,11	15	20,83
Excelente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Intrínsecos</b>						
Mala	0	0,00	1	2,78	1	1,39
Regular	15	41,67	17	<b>47,22</b>	32	44,44
Buena	19	<b>52,78</b>	16	44,44	35	48,61
Excelente	2	5,56	2	5,56	4	5,56
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se observa en la dimensión de satisfacción laboral, en los aspectos extrínsecos los enfermeros del hospital de Puno perciben satisfacción regular con un 55,56%; mientras en el hospital de Tacna el 50,00% perciben satisfacción mala. En los aspectos intrínsecos los enfermeros del hospital de Puno muestran satisfacción buena con 52,78%, a diferencia en el hospital de Tacna un 47,22% satisfacción regular.

TABLA 3

**CALIDAD DE VIDA LABORAL RESPECTO A LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DEL PROFESIONALES DE ENFERMERIA:  
ENFERMERO/MEDICO, ENFERMERO/ENFERMERO,  
ENFERMERO/PACIENTE Y ENFERMERO/OTROS EN LOS HOSPITALES  
MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA –  
2018.**

Relaciones interpersonales	Hospital				Total	
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna		N	%
	N	%	N	%		
<b>Enfermero / Medico</b>						
Mala	9	25,00	11	30,56	20	27,78
Regular	20	<b>55,56</b>	17	<b>47,22</b>	37	51,39
Buena	6	16,67	3	8,33	9	12,50
Excelente	1	2,78	5	13,89	6	8,33
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Enfermero / Enfermera</b>						
Mala	3	8,33	8	22,22	11	15,28
Regular	17	<b>47,22</b>	6	16,67	23	31,94
Buena	12	33,33	14	<b>38,89</b>	26	36,11
Excelente	4	11,11	8	22,22	12	16,67
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Enfermero / paciente</b>						
Mala	0	00,00	0	00,00	0	00,00
Regular	10	27,78	8	22,22	18	25,00
Buena	21	<b>58,33</b>	13	36,11	34	47,22
Excelente	5	13,89	15	<b>41,67</b>	20	27,78
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Enfermero / Otros</b>						
Mala	2	5,56	6	16,67	8	11,11
Regular	19	<b>52,78</b>	18	<b>50,00</b>	37	51,39
Buena	14	38,89	12	33,33	26	36,11
Excelente	1	2,78	0	00,00	1	1,39
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

La tabla, muestra las relaciones interpersonales de los enfermeros que laboran en el hospital de Puno: con los Médicos es regular en un 55,56%, entre enfermeros es regular en un 47,22%, con los pacientes es buena con un 58,33%, y otros (familiares y personal de salud) es regular con un 52,78%; sin embargo, en el hospital de Tacna: con los Médicos perciben regular con un 47,22%, entre enfermeros son buenas en un 38,89%, con los pacientes es excelente con un 41,67% y otros (familiares y personal de salud) es regular con un 50,00%.

TABLA 4

**CALIDAD DE VIDA LABORAL RESPECTO  
A LA AUTOESTIMA DEL PROFESIONALES DE ENFERMERIA  
EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO  
UNANUE DE TACNA - 2018.**

Autoestima	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna		Total	
	N	%	N	%	N	%
	Mala	2	5.56	1	2.78	3
Regular	14	38.89	7	19.44	21	29.17
Buena	15	41.67	15	41.67	30	41.67
Excelente	5	13.89	13	36.11	18	25.00
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>36</b>	<b>100.00</b>	<b>72</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se observa la dimensión de autoestima de los enfermeros en los hospitales de Puno y Tacna siendo iguales con un 41,67% buenos; a diferencia del 5,56% y 2,78% aún existen mala autoestima de dichos hospitales, respectivamente.

TABLA 5

**CALIDAD DE VIDA RESPECTO AL AMBIENTE LABORAL  
DEL PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LOS HOSPITALES MANUEL  
NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA – 2018**

Ambiente Laboral	Hospital				Total	
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna			
	N	%	N	%	n	%
Mala	5	<b>13,89</b>	16	<b>44,44</b>	21	29,17
Regular	18	<b>50,00</b>	14	<b>38,89</b>	32	44,44
Buena	11	30,56	2	5,56	13	18,06
Excelente	2	5,56	4	11,11	6	8,33
Total	36	100,00	36	100,00	72	100,00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se aprecia la dimensión del ambiente laboral de los enfermeros en el hospital de Puno es regular con un 50,00% y 13,89% mala; a diferencia del hospital de Tacna perciben ambiente laboral mala con un 44,44% y 38,89% regular.

TABLA 6

**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS ASPECTOS PERSONALES DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ  
BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA – 2018**

Características individuales	Hospital				Total	
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna			
	N	%	N	%	N	%
<b>Grupo de edad</b>						
20 a 29 años	12	<b>33,33</b>	6	16,67	18	25,00
30 a 39 años	9	25,00	8	22,22	17	23,61
40 a 49 años	11	30,56	5	13,89	16	22,22
50 a 59 años	2	5,56	12	<b>33,33</b>	14	19,44
60 a más años	2	5,56	5	13,89	7	9,72
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Especialidad</b>						
No	23	63,89	22	61,11	45	62,50
Si	13	36,11	14	38,89	27	37,50
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Maestría</b>						
No	34	94,44	33	91,67	67	93,06
Si	2	5,56	3	8,33	5	6,94
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Doctorado</b>						
No	36	100,00	36	100,00	72	100,00
Si	0	00,00	0	00,00	0	00,00
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Estado Civil</b>						
Soltera	12	33,33	13	36,11	25	34,72
Casada	18	<b>50,00</b>	18	<b>50,00</b>	36	50,00
Viuda	6	16,67	5	13,89	11	15,28
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>Años de trabajo</b>						
1 a 5 años	18	<b>50,00</b>	10	<b>27,78</b>	28	38,89
6 a 10 años	9	25,00	6	16,67	15	20,83
11 a 20 años	6	16,67	6	16,67	12	16,67
21 a 30 años	1	2,78	5	13,89	6	8,33
Más de 30 años	2	5,56	9	25,00	11	15,28
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se muestra la dimensión de aspecto personal con el componente de características individuales de los enfermeros que laboran en el hospital de Puno, donde la edad promedio es de 20 a 29 años de edad con un 33,33%, el 63,89% no tienen especialidad, un 5,56% tienen maestría, el 50,00% son casados y un 50,00% tiene entre 1



a 5 años de servicio; sin embargo, en el hospital de Tacna: la edad promedio es de 50 a 59 años de edad con un 33,33%, un 61,11% no tienen especialidad, un 8,33% tienen maestría, el 50% son casados y un 27,78% tiene entre 1 a 5 años de servicio.

TABLA 7

**CALIDAD DE VIDA EN ASPECTO PERSONALES EN PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO  
E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA – 2018.**

Aspecto personales	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón		Hospital Hipólito Unanue de Tacna		Total	
	N	%	N	%	N	%
	<b>En lo laboral</b>					
Mala	2	5,56	1	2,78	3	4,17
Regular	20	55,56	15	41,67	35	48,61
Buena	11	30,56	14	38,89	25	34,72
Excelente	3	8,33	6	16,67	9	12,50
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>
<b>En lo personal</b>						
Mala	1	2,78	2	5,56	3	4,17
Regular	19	52,78	18	50,00	37	51,39
Buena	16	44,44	13	36,11	29	40,28
Excelente	0	00,00	3	8,33	3	4,17
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez Butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

En la tabla, se observa la dimensión de aspecto personal de los enfermeros en el hospital de Puno, en los componente de características en el laboral y lo personal son regulares con un 55,56% y 52,78%; de la misma manera, en el hospital de Tacna son regulares con un 41,67% y 50,00%, respectivamente.

## 4.2. Discusión

A partir de los resultados obtenidos sobre la calidad de vida laboral de los enfermeros en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna, podemos deducir lo siguiente:

La calidad de vida laboral en los enfermeros del hospital de Puno es percibida como buena. Este resultado se asemeja con el estudio de Arana Y, Valencia F, <sup>(59)</sup> estudios realizados en el hospital de Arequipa es buena con un 87,4%; esto debido a la existencia de factores positivos (buen clima laboral, buena remuneración, entre otros), los cuales motivan y mejoran el rendimiento laboral <sup>(15)</sup>. Por otro lado, comparando con el estudio, Quispe Yana L, <sup>(58)</sup> nos muestra los resultados del hospital de Puno en (2009) era regular con un 36%; por lo visto, existe una diferencia notable al pasar de regular a bueno esto debido al desarrollo de nuevas metodologías de formación profesional (capacitaciones, mejora de salario, flexibilidad en las normativas, personal suficiente, entre otros) que generan la mejora continua <sup>(18)</sup> <sup>(19)</sup>. Mientras que los enfermeros del hospital de Tacna perciben calidad de vida regular. Este resultado es similar al estudio de Quintana Z, <sup>(60)</sup> en la Institución Pública de México perciben una calidad de vida laboral regular. Esto debido a la insatisfacción laboral, regulares relacionales interpersonales y seguido de un ambiente laboral no tan favorable para su trabajo y una situación personal no factible con su contexto laboral <sup>(15)</sup>. Se concluye que la calidad de vida está ligada al ambiente laboral y al origen del estrés, en tanto que el apoyo social y el soporte emocional son importantes para la calidad de vida laboral, ya que, la calidad de vida laboral es una variable multidimensional, reconociendo las dimensiones materiales, económicas, psicológicas, biológicas y espirituales. Los hospitales deben desarrollar políticas que mejoren los aspectos negativos del trabajo y que dignifique a los enfermeros, mediante un equilibrio entre institución y trabajo <sup>(15)</sup>.

Afirma Garcia S, <sup>(16)</sup> la calidad de vida laboral es la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o carga de trabajo desafiante, intenso y complejo, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relaciones) de que dispone para afrontar esas demandas.

En cuanto a la satisfacción laboral, en los aspectos extrínsecos los enfermeros en el hospital de Puno perciben regular; a diferencia del hospital de Tacna que posee

malo; debido a que existen aspectos que determinan insatisfacción marcada, se le atribuye como primera causa a los salarios bajos y desmotivadores como retribución al trabajo que realizan, seguido de las carencias del personal para cubrir las necesidades de un servicio a nivel óptimo, tomando sus actividades de forma monótona y rutinaria, llegando al agotamiento físico y psicológico, paralelamente las situaciones de igualdad, justicia, apoyo de la formación personal y las políticas de promoción, no son las adecuadas, diferenciándose con mayor intensidad en los hospitales de Tacna <sup>(25)</sup>. En cuanto a los aspectos intrínsecos en el hospital de Puno se percibe bueno a diferencia del hospital de Tacna es regular; podemos deducir que existe sensación de estrés ligero durante el desempeño laboral, debido a falta de tiempo para completar las actividades del servicio, así como brindar soporte emocional y cuidados al paciente; a su vez, se puede apreciar que las oportunidades de desarrollo personal que ofrece el ambiente laboral son casi escasas, tanto así que existe un tiempo limitado para los objetivos y metas que deben de cumplir en el servicio, de ello lo más resaltante en el hospital de Tacna es que varían en intensidad y frecuencia con los de Puno <sup>(23)</sup>.

Sin embargo, Cárdenas A. y Feliciano C, <sup>(50)</sup> (2017) muestra que un 52% de los enfermeros del hospital Maria Auxiliadora refieren sentirse insatisfechos laboralmente estando en similitud a los resultados obtenidos al existir distintos factores negativos que influyen en su desarrollo profesional. La mayoría se manifiestan sentirse insatisfechos; en relación a las políticas administrativas dadas por parte de la institución, así mismo, sobre los beneficios remunerativos. Dado que los enfermeros estudiados pertenecen a hospitales estatales, coincidimos que se encuentran levemente insatisfechos <sup>(17)</sup> <sup>(18)</sup>.

En las relaciones interpersonales de los enfermeros en los hospitales de Puno y Tacna, con los Médicos son regulares; debido a que algunas ocasiones, existe críticas y conflictos por parte de los médicos. En relación a los enfermeros en el hospital de Puno es regular a diferencia del hospital de Tacna son buenas; siendo regular porque en algunos ocasiones existen conflictos con sus superiores, carencia de oportunidad para expresarse, compartir sus experiencias y sentimientos negativos hacia el ambiente laboral con sus compañeros de su unidad. En cuanto lo bueno se percibe apoyo social de la organización, en tanto se disminuyen los efectos negativos del estrés laboral y salud <sup>(29)</sup>. Respecto a la relación con pacientes en el hospital de Puno

muestran buenas, mientras en el hospital de Tacna es excelente; esto refiere a la muestra de interés por el paciente, seguido de expresión de valores como la empatía, altruismo, trato cordial y amable, demostrando cuerpo de conocimiento y la preparación adecuada para exponer y llenar de seguridad al paciente y familia durante su recuperación <sup>(28)</sup>. Y en cuanto a la relación con otros (familiares y personal de salud) en los hospitales de Puno y Tacna son regulares; al tener actitudes que aplican ante conflictos y/o emergencias con sus compañeros de trabajo.

Estos resultados son similares con el estudio de Monge Di Natale J, <sup>(55)</sup> quien encontró que el 44,4% % tiene relaciones interpersonales regular en el hospital Nacional Cayetano Heredia. De la misma manera con Cifuentes Rodríguez J, <sup>(51)</sup> sus resultados son semejantes con el 69% en relaciones interpersonales regular; debido a que algunas ocasiones se caracteriza por la relación se puede ver afectado por asunto de jerarquía <sup>(29)</sup>.

En el aspecto de autoestima, los enfermeros en los hospitales de Puno y Tacna, es buena, pero aun perciben regular y mala; debido a existencia a varios factores: se sienten inferiores ante los demás y les cuesta trabajo aceptar como son, no toman decisiones fácilmente y tienen dificultad para expresarse. Al respecto Sparisci Victoria M, refiere que baja autoestima es creerse inferior ante sus superiores o personal de salud a la hora de realizar una acción, al tener una autocrítica negativa y excesiva que los mantiene en un estado de insatisfacción y frustración; en cuanto buena autoestima es el sentimiento de autovaloración y aprecio a su labor que triunfan en todos los aspectos de su vida, resulta muy fácil hacerlas entrar en razón <sup>(34)</sup>.

Por otro lado, en el ambiente laboral, en el hospital de Puno es regular y en Tacna es mala. Estos resultados se asemejan con la investigación de Urturunco vera M, <sup>(56)</sup> realizada en el hospital Nacional Carlos Alberto Escobedo de Arequipa se observó sobre ambiente laboral que el 55,0% consideran el ambiente físico poco favorable; esto debido que existe una exposición constante al riesgo de contaminarse durante el desempeño laboral, condiciones pésimas de limpieza e higiene e insalubridad en su lugar de trabajo, condiciones sonoras, iluminaciones bajas, ventilación y temperatura inadecuada, incondicional física, estructural y de seguridad inadecuada en el ambiente de trabajo <sup>(36)</sup>. Existiendo una similitud con Olaz Á. quien señala que los hospitales constituyen uno de los ambientes más estresantes ya que es

el exceso de frío, calor o ruido provocan malestares y pueden contribuir al surgimiento de angustia en el profesional de salud, mientras que la escasa disposición de recursos materiales para el desempeño laboral pueden repercutir en su frustración anímica de su productividad y haciendo de su fortaleza una vulnerabilidad laboral <sup>(37)</sup>.

Así mismo, en el aspecto personal de las características individuales de los enfermeros en el hospital de Puno que mayoría laboran entre las edades de 20 a 29 años; mientras en el hospital de Tacna es de 50 a 59 años de edad; esto diferencia notoriamente debido a la tasa de empleo que existe. En cuanto, a la especialidad la mayor parte de los enfermeros en ambos hospitales carecen de ello; teniendo como factor limitante el tiempo y los recursos económicos; sin embargo, una menoría cuenta con maestría en ambos nosocomios. En estado civil la mayoría son casadas en ambos hospitales; en cuanto a los años de trabajo la mayoría posee entre 1 a 5 años de actividad laboral. Los resultados muestra diferencias en cuanto el estado civil según Campo Soto R, Ventura Miranda C. y Navarro Quintanilla T, <sup>(52)</sup>(2016) quienes afirman que el estado civil solteros con un 32,1%; debido al grupo etario a los que pertenecen.

Por último, en lo personal los enfermeros en los hospitales de Puno y Tacna en la mayoría perciben regulares; debido a que se enferman regularmente, toman mucho café durante guardia y evitan el consumo de alcohol, duermen menos de 4 noches a la semana <sup>(38)</sup> <sup>(39)</sup>. En lo laboral, los enfermeros de ambos hospitales muestran regulares; esto se refiere a que sienten inadecuada preparación e inseguridad para satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del paciente al haber tenido malas experiencias durante sus actividades laborales y desempeño de sus funciones <sup>(41)</sup>.

## V. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Los profesionales de enfermería del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, perciben predominantemente una calidad de vida laboral buena, a diferencia de los del hospital Hipólito Unanue de Tacna, que es regular.
- SEGUNDA:** En cuanto a la satisfacción laboral en los aspectos extrínsecos, los enfermeros del hospital de Puno perciben regular calidad de vida, en tanto que en los de Tacna la percepción es mala; en los aspectos intrínsecos los enfermeros del hospital Puno tienen una buena percepción y regular en los del hospital de Tacna.
- TERCERA:** En cuanto a las relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital de Puno, con médicos, con enfermeros y con otros (familiares y personal de salud) es regular, y con los pacientes es buena. En el hospital de Tacna, con médicos y con otros (familiares y personal de salud) es regular, con enfermeros es buena y con pacientes es excelente.
- CUARTA:** La autoestima de los enfermeros de hospitales ambos, es buena y en un porcentaje mínimo es mala, debido al sentimiento de inferioridad y frustración laboral.
- QUINTA:** El ambiente laboral, percibido por enfermeros de ambos hospitales muestran diferencias siendo en Puno regular y en Tacna malo, por las inadecuadas condiciones económicas, estructurales y de seguridad.
- SEXTO:** El aspecto personal de los enfermeros de ambos hospitales, en lo laboral es regular, por insatisfacción de sus necesidades biológicas y sociales; y en lo personal es también regular.

## V. RECOMENDACIONES

- 1. A las Autoridades de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna:**
  - Brindar a los enfermeros de ambos hospitales, las condiciones necesarias, (infraestructura, remuneraciones justas, materiales y equipos biomédicos) para que ellos puedan desarrollar su trabajo con calidad y eficiencia basada en el proceso de atención de enfermería.
  - Generar estrategias de reconocimiento, (cartas de felicitación, elección de los enfermeros del mes, capacitaciones, becas para convenios para maestría y especialidades, etc.) que incentiven a los enfermeros, con el objetivos de conseguir que los enfermeros se sienten valorado y los involucre en los objetivos institucionales.
- 2. A la Jefatura Departamento de Enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna:**
  - Orientar estrategias de desarrollo personal y laboral de los enfermeros, utilizando la motivación intrínseca y extrínseca, como (tarjetas de saludo, elección de los enfermeros del mes, acceso a la capacitación, etc).
- 3. A los enfermeros que laboran en la institución asistencial:**
  - Socializar sus experiencias profesionales con el personal nuevo que ingresa a laborar en dichos hospitales y que brinden un ambiente de confianza en la resolución de problemas del día a día
- 4. A los bachilleres de enfermería:**
  - Realizar futuras investigaciones sobre vulnerabilidad laboral, relaciones interpersonales asertivas, relaciones enfermero/ enfermero según la teoría de Peplau, grados de motivación y satisfacción en unidades asistenciales, que aporten al mejor entendimiento de la problemática relacionada al tema de ambiente laboral y aspectos personales.



## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS/OPS. La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. *Enfermería en las Américas - Datos*. 2015 Mayo: p. 3-5.
2. Quintana Zavala M, Valenzuela Suazo S, Paravic Klijn T. Enfermería desde la perspectiva del Trabajo Decente. *Enfermería Global*. 2014 Enero; 13(33).
3. OMS/OPS. La escasez de personal sanitario en el mundo alcanzará los 12.9 millones en las próximas décadas. [Online].; 2013 [cited 2013 Noviembre 11. Available from: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9147:2013-global-health-workforce-shortage-reach-12-9-million-coming-decades&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9147:2013-global-health-workforce-shortage-reach-12-9-million-coming-decades&Itemid=135&lang=es).
4. Vasquez Cazana Z. Factores Asociados a la Calidad De Vida Profesional En Enfermeros De Un Hospital Publico. "CASUS". 2017; 2(2): p. 89-99.
5. Plan Operativo Institucional Hospital III Goyeneche. Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico-. In Oficina de Planes y Programas.; 2016; Arequipa. p. 16.
6. Quispe Yana L. Calidad de vida laboral del profesional de Enfermeria en los Hospitales Manuel Nuñez Butron de Puno y Goyeneche de Arequipa. 2009. TESIS de la Universidad Nacional Altiplano ( para optar licenciado).
7. Feliciano Catunta CM. Percepcion de las Condiciones Laborales del Profesionales de Enfermeria del Hospital Hipolito Unaue, Tacna. 2011. Tesis, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, para optar Licenciada de Enfermeria.
8. Paravic T. "Satisfaccion Laboral en Enfermeria". *Revista Panorama*. 2009 Diciembre, Jueves; III(Nº 318).
9. OPS. Acerca del Programa de Enfermeria. *Human Resources for Health*. 2018 Mayo; VIII(5).
10. Balderas P. Calidad. In Interamericana MGH, editor. *Admistracion de los Servicios de Enfermeria.*: Cuarta; 1999. p. 72.
11. Velarde Jurado E, Avila Figueroa C. Evaluación de la calidad de vida. *Salud Publica de Mexico*. 2002 Enero; 44(4).
12. Peñaloza N. Calidad y Desempeño. TERCERA ed. Peñaloza N GG, editor. Universidad de Santiago De Chile; 1996.
13. Clúa E, Aguilar MC, al. e. "La calidad de vida profesional y el orgullo de trabajr en la sanidad publica. Resultados de una Encuesta". *Rev. Atencion Primera*. 1998 Mayo; 22(308 - 313).
14. Alcantara G. Definicion de Salud de la Organizacion Mundial de la Salud y la Interdisciplinariedad Sapiens. *Revista Universitaria de Investigacion*. 2008 junio; 9(1): p. 93-107.
15. French w. Calidad. Segunda ed. W. F, editor. Chile: Prentice Hall; 1996.
16. Garcia S. La qualitat de vida profesional con a avantatge competitiviu. *Resvista de Qualitat*. 1993 Noviembre; 4(9).
17. Segurado A, Agullo E. Calidad d vida laboral: Hacia un Enfoque Integardor desde la Psicologia social. 4th ed. 14 , editor. Mexico: Psicothema; 2002.

- 18 Schalock R, Verdugo MA. El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. Revista: Siglo Cero. 2007 Enero; 38(nº 224, 21-36. ISSN: 0210-1696.).
- 19 Trucco MB, Velenzuela P. Estres Ocupacional en el Personal de Salud. Estres Ocupacional en el Personal de Salud. 1997;; p. 127.
- 20 Paravic T. "Satisfaccion Laboral en Enfermeria". Revista panorama. 1999 diciembre . Jueves;(Nº 318).
- 21 Kenneth N. W. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. 2nd ed. . Compañía , editor. México: Continental; 1990.
- 22 Chiang VM. Relaciones entre el clima Organizacional y la Satisfaccion laboral, . Universidad Pontifica Comillas. [Online].; 2010 [cited 2017 Julio 12. Available from: [Disponible en: http://bit.ly/2AGRvlf](http://bit.ly/2AGRvlf).
- 23 Carol Marlenne RS. "Nivel de Satisfaccion Laboral En Empresas Publicas Y Privadas De La Ciudad De Chillan". 2009..
- 24 Fernandez S.M. M.I.C. "satisfaccion laboral de los profesionales de la Atencion Primaria del area 10 del INSALUD". Revista española de la Salud Publica. 2000 Mar/abr.; 74(2).
- 25 F H, B M, Snyderman B. The motivation to Work. Primera ed. Herzberg F. Mausner . B SB, editor. Estados Unido: New York United States; 1935.
- 26 Ceferina VC. Calidad de vida Profesional que tienen las Enfermerias que laboran en el Hospital San Jose de Chincha Diciembre 2016. 2017. Tesis de Licenciatura. Chincha: Facultad de Ciencias De La salud;2017.
- 27 Trejo F.. Incertidumbre ante la enfermedad. Aplicación de la teoría para el cuidado enfermero. [Online].; 2010 [cited 2017 agosto 20. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs7enfneu/ene121g.pdf>.
- 28 Marroquin , Marra , Celina , Cols.. "La calidad del cuidado en Enfermeria y La Motivacion del Trabajo". In Marroquin MCC. Calidad de Vida del Profesional. Mexico; 2005. p. Pag. 14-19.
- 29 Lifshitz A. Relación del médico con el personal de salud. Cirujano General. 2011 . Abril/Junio; 33(2).
- 30 Beare , Myers.. Tratado de Enfermería. I ed. Colombia: Editorial Mosby –Doyma . libros S.A. ; 1995.
- 31 Yañez Gallardo R, Arenas Carmona M, Ripoll Novales M. El Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfaccion Laboral General. The Impact Of Interpersonal Relationships On The General JOB Satisfaction. 2010 Octubre; 16(2).
- 32 Marquinez I. "Autoestima Fuerza Integradora". "Congruencia" Centro de Servicios de Desarrollo Humana. 2005.
- 33 Maslow. A. La Autoestima, Factor Fundamental Para el Desarrollo de la Auroestima Personal y Profesional. XII Congreso Internacional de Teoria De La Educacion. 2011 Jueves; III(04).
- 34 Sparisci Victoria M. "Representacion de la Autoestima y la Personalidad en . Protagonistas de Anuncios Audiovisuales de automoviles". 2013 Diciembre. UAI-TESIS.
- 35 Victor C, Katuska M, Lisbeth CL. Clima, Ambiente y satisfaccion laboral: Un . Desafio Para la Enfermeria. Articulo De Revision. 2015 Noviembre; I(5).

- 36 Rengifo Cuéllar H. Conceptualización De La Salud Ambiental: Teoría y Práctica . (parte 2). Rev. Peruana Medicina Experimental y Salud Pública. 2009 ene./ mar.; 26(2).
- 37 Olaz Á. EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO- DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. Revista de ciencias sociales. 2013 Enero, Febrero, Marzo;(56).
- 38 Colegios de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología D.L. 22315. In. p. 10.11.
- 39 Miranda MJ. Aspecto Personal. In Miranda MJ. La Enfermería, Vocación y Misión. Brasil: San Pablo; 2001. p. 19-24.
- 40 Lopez. FS. Introducción A La Salud Pública. 2012. Documento.
- 41 Alvarez S. La autonomía personal y la autonomía relacional. Análisis Filosófico.. 2015 Mayo; 1(xxxv).
- 42 Miyahira Araki J. Calidad en los servicios de salud ¿Es Posible? Medicina Herediana. 2001 Enero/ Julio; 12(3).
- 43 OMS. Calidad asistencial, concepto y dimensiones. [Online].; 2018 [cited 2018 Marzo 21. Available from: <https://www.universidadviu.com/calidad-asistencial/>.
- 44 Alfonso Urzua M. Calidad de Vida: Una revisión teórica del concepto. [Online].; 2011 [cited 2012 Enero 10. Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>.
- 45 Fonseca RM. Calidad de Vida Laboral. Calidad de Vida Laboral. 1999; 24(55).
- 46 Urquiza R. Satisfacción Laboral, y Calidad del Servicio De Salud. Medica La Paz. 2012; 18(2).
- 47 Mastrapa , E. Y, Lamadrid , G. MdP. Relación Enfermera-Paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32(4).
- 48 Pereira , N. ML. Autoestima: un Factor Relevante en la Vida de la Persona y Tema Esencial del Proceso Educativo. Revista Electronica por el Instituto de Investigación en Educación. 2007 Diciembre; 7(3).
- 49 Quintana Z, Paravic Klinj MO, Saenz Carrillo T, al e. "Calidad de vida en el Trabajo del Profesional de Enfermería de Instituciones Públicas de Salud en Hemosillo, Sonora, México". 2016. TESIS.
- 50 Cárdenas López A, Feliciano Sánchez C. Satisfacción Laboral De Los Enfermeros en Areas Crítica Del Hospital María Auxiladora en Junio - Julio. 2017. TESIS.
- 51 Cifuentes Rodríguez J. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en los Servicios de Internmedios Neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal- 2012. 2012. Tesis de especialista. Lima: Universidad Cayetano Heredia. Escuela de Posgrado;2012.
- 52 Campo Soto R , Ventura Miranda C , Navarro Quintanilla T.. Relaciones Humanas entre el Profesional de Enfermería y Paciente en la Satisfacción de las necesidades en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro Ica Setiembre 2008- Agosto 2009. Rev. enferm. Vanguard.. 2016 Setiembre / Agosto; 4(1).
- 53 Peña C, Viamonte Enriquez R, Zegarra Velazco V. "Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia en un hospital

- nacional de Lima Metropolitana, 2017". 2017. Tesis de especialidad. Lima: Universidad Peruana Union, Escuela de Posgrado; 2017.
- 54 Arana Alfaro YM, Valencia Yucra FM. Condiciones de Trabajo y La Calidad de Vida Laboral en Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza- Arequipa. 2015. TESIS de la UNSA (Para optar) licenciada.
- 55 Monge Di Natale J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto. 2015. (Tesis) de la UNSM ( Facultad de medicina) para optar grado de especialidad.
- 56 Urturunco Vera M. Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Segúin Escobedo", Arequipa. *Ágora Rev. Cient.* 2018 Febrero; 5(2).
- 57 Benavente E. calidad de vida laboral que percibe las enfermeras del HRMNB. 2005. . TESIS de la Universidad Nacional de Altiplano para optar Licenciada en Enfermeria.
- 58 Quispe Yana L. Calidad de vida laboral del profesional de enfermeria en los hospitales Manuel Nuñez Butron de puno y Goyeneche de Arequipa. 2009. TESIS de la Universidad Nacional del Altiplano para optar Licenciada.

# ANEXOS

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Índice	Procedimiento metodológica
¿Cuál es la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón - Puno e Hipólito Unanue - Tacna - 2018.	Determinar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón - Puno e Hipólito Unanue - Tacna - 2018.				<p><b>Aspectos extrínsecos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencias de personal adecuado para cubrir el número de pacientes en el servicio o unidad.</li> <li>- Actividades laborales monótonas y rutinarias.</li> <li>- Opinión sobre la disponibilidad de recursos materiales con que cuenta su servicio para su desempeño laboral diario.</li> <li>- Opinión de las horas de trabajo que cumple.</li> <li>- El salario que usted recibe.</li> <li>- El cumplimiento del MOF y ROF y la ley de la enfermera en el servicio.</li> <li>- Las oportunidades de igualdad, justicia, promoción, apoyo y formación que ofrece la institución.</li> <li>- La proximidad, frecuencia y forma con que supervisado.</li> </ul> <p><b>Aspectos intrínsecos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestación de inquietud personal al realizar una determinada tarea.</li> <li>- Momento en que realiza el trabajo pesado o tedioso.</li> <li>- Sensación de aburrimiento durante el desempeño laboral diario.</li> <li>- Grupo de compañeros impredecibles.</li> <li>- Carencia de tiempo para completar mis actividades, ofrecer cuidados y soporte emocional al paciente</li> <li>- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</li> <li>- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que a usted le gusta y destaca.</li> <li>- Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</li> <li>- Su participación en las decisiones de su servicio.</li> </ul>	<p><b>Mediamente satisfecho (1)</b></p> <p><b>Insatisfecho (0)</b></p> <p><b>Satisfecho (2)</b></p> <p><b>Se desespera (0)</b></p> <p><b>Lo ignora (1)</b></p> <p><b>Lo domina (2)</b></p> <p><b>Lo hace oportunamente y a disgusto (0)</b></p> <p><b>Lo deja para después (1)</b></p> <p><b>Lo hace antes posible (2)</b></p> <p><b>Frecuentemente (0)</b></p> <p><b>Ocasionalmente (1)</b></p> <p><b>Nunca (2)</b></p>	<p><b>MÉTODO</b></p> <p><b>Tipo:</b> Investigación descriptiva simple comparativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Es un de corte transversal y no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> estuvo constituida por un total de 95 y 98 enfermeros en los hospitales de Puno y Tacna respectivamente).</p> <p><b>Muestra: está conformado por 36 enfermeros de cada hospital, respectivamente, se obtuvo</b></p> <p>Mediante el muestro probabilístico simple.</p> <p>- <b>Técnicas:</b> Como técnica para la recolección de datos se aplicó la encuesta.</p> <p>- <b>Instrumentos:</b> recolección de datos</p>
De Puno e Hipólito Unanue De Tacna 2018?	Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería por medio de su satisfacción laboral según los aspectos: intrínsecos y extrínsecos en ambos hospitales. Comparar la calidad de vida laboral del profesional de enfermería de sus relaciones interpersonales: Enfermero/Médico, Enfermero/Enfermero, Enfermero/Paciente y Enfermero/Otros en ambos hospitales		Calidad de vida laboral	Satisfacción laboral	<p><b>Enfermería / médico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe a menudo crítica y conflictos por parte de los médicos.</li> <li>- <b>Enfermero / Enfermero</b></li> <li>- Conflictos con mis superiores.</li> <li>- Dificultad para trabajar con un compañero en particular de la misma u otra unidad o servicio.</li> <li>- Exceso de crítica de los supervisores.</li> <li>- Carencia de oportunidad para expresar y compartir mis experiencias y sentimientos negativos hacia el ambiente laboral con mis compañeros de mi unidad.</li> </ul> <p><b>Enfermero / paciente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestro interés manifiesto hacia el paciente.</li> <li>- Expreso amabilidad, empatía, trato cordial calidez durante las acciones del cuidado.</li> <li>- Desconozco de lo que puede informarse al paciente y a sus familiares.</li> </ul> <p><b>Enfermero / otros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud que toma ante un conflicto con sus compañeros de trabajo.</li> </ul>	<p><b>Relaciones inter-personales</b></p>	

	<p>Comparar la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería por medio de su autoestima en ambos hospitales.                  Comparar la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería respecto al ambiente laboral en ambos hospitales.                  Comparar la calidad de vida laboral del profesional de Enfermería en aspectos personales en término de:                  Características en lo personal y laboral en ambos hospitales</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opinión sobre el grado en que interfiere las actividades laborales en sus relaciones familiares.</li> <li>- Reacción emotiva ante situaciones desagradables.</li> </ul>	<p><b>Frecuentemente</b> (0)  <b>Ocasionalmente</b> (1)                  Nunca (2)  <b>Frecuentemente</b> (0)  <b>Ocasionalmente</b> (1)                  Nunca (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuentemente (0)</li> <li>- Ocasionalmente (1)</li> <li>- Nunca (2)</li> </ul>	<p>se optó por el cuestionario</p>
	<p>Autoestima</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me siento inferior a los demás y me cuesta trabajo aceptarme como soy.</li> <li>- Me siento inferior a los demás y me cuesta trabajo aceptarme como soy.</li> <li>- Soy simpática, popular y amistosa hacia todas las personas con las que me relaciono.</li> <li>- Tengo vergüenza, reproche, culpa y remordimiento por las acciones de mi familia o amigos.</li> <li>- Me siento feliz conmigo mismo y disfruto con entusiasmo la vida.</li> <li>- Cuando soy humillado me siento menos que los demás y quedo con resentimiento.</li> <li>- Normalmente tomo una decisión fácilmente, defendiendo mis posturas ante otras personas, admito rápidamente mis errores, deficiencias y fracasos.</li> <li>- Expreso con libertad amor, enojo, hostilidad, alegría, ante los demás.</li> </ul>	<p><b>Frecuentemente</b> (0)  <b>Ocasionalmente</b> (1)                  Nunca (2)</p>			
	<p>Ambiente laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición constante a peligros de contaminarse durante el desempeño laboral.</li> <li>- Condiciones sonoras, iluminación, ventilación y temperatura inadecuada en el ambiente laboral.</li> <li>- Condición física, estructural y de seguridad inadecuada en el ambiente de trabajo.</li> <li>- Condiciones pésimas de limpieza higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</li> </ul>	<p><b>Frecuentemente</b> (0)  <b>Ocasionalmente</b> (1)                  Nunca (2)</p>			
	<p>Aspecto personal</p>	<p><b>Características individuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad.</li> <li>- Grado</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Años de trabajo en la institución</li> </ul> <p><b>En lo personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duermo por lo menos 4 noches a la semana.</li> <li>- Fumo, tomo café, bebidas alcohólicas y tengo una vida sedentaria.</li> <li>- Dedicó durante el día a mi tranquilidad y asisto a actividades sociales o recreativas.</li> <li>- Conifó mis problemas personales a mis amigos.</li> <li>- Me enfermo regularmente.</li> </ul> <p><b>En lo laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tengo ganas de trabajar y quisiera cambiar de profesión y/ o institución en la que trabaja.</li> <li>- Malas experiencias durante sus actividades laborales.</li> <li>- Siente inadecuado preparación e inseguridad para satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del paciente.</li> <li>- Muestro y olgo sentimiento desesperados del paciente y realizo procedimientos dolorosos.</li> <li>- Tergo autonomía en la toma de decisiones al realizar mis actividades.</li> </ul>	<p><b>Frecuentemente</b> (0)  <b>Ocasionalmente</b> (1)                  Nunca (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuentemente (0)</li> <li>- Ocasionalmente (1)</li> <li>- Nunca (2)</li> </ul>			



**Anexo 2**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA  
**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO**

Yo

.....

...he sido invitada para participar en la investigación sobre el **“Calidad de vida laboral del profesionales de enfermería en los Hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018”**. He sido informada sobre el contenido de la investigación. Soy consciente de que puede que no beneficio personal para mí. Se me ha proporcionado el nombre de la investigadora que pueda ser contactado fácilmente usando el número que se me dio.

He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ellos y se me ha respondido satisfactoriamente.

Considero voluntariamente a ser participe en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que afecte de ninguna forma mi trabajo.

.....

**Firma**

**D.N.I.**.....

Puno.....de.....del 2019



**Anexo 3****Instrumento de recolección de datos**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

FACULTAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Estimada (o) Sr. (ta) Enfermera(o), Previo saludo y agradecimiento por su colaboración, sírvase responder a las siguientes preguntas de este cuestionario con la finalidad de obtener información sobre la calidad de vida laboral, se le ruega contestar con mucha sinceridad por ser un estudio de investigación serio.

Instrucciones: debajo hay una lista de situaciones que comúnmente ocurren en un hospital. Por favor valore los incisos dentro del rango de 0 a 2.

- Edad..... Enfermero: Licenciado ( ) Especializado ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )
- Años de trabajo en la institución (.....) Estado civil: Soltera ( ) Casado ( ) Viudo y/o divorciado ( )

**I. SATISFACION LABORAL****A. ASPECTOS EXTRÍNSECOS**

1. ¿Existe carencia de personal adecuado para cubrir el número de pacientes en su servicio o unidad?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
2. ¿Su actividad laboral es monótona y rutinaria?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
3. La disponibilidad de recursos materiales con que cuenta su servicio, para su desempeño laboral diario es:  
Insuficiente (0) - Necesario (1) - Suficiente (2)
4. Las horas de trabajo que cumple es:  
Demasiadas (0) Se ajusta a su actividad (1) - Suficientes (2)
5. ¿Cuán satisfecho está con el salario que recibe?  
Satisfecho (2) - Mediamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
6. ¿Cuán satisfecho esta con el cumplimiento del MOF y ROF y la ley de la enfermera en el servicio?  
Satisfecho (2) - Mediamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
7. ¿Está conforme con las oportunidades de igualdad, justicia, promoción, apoyo y capacitación que ofrece su institución?  
Satisfecho (2) - Mediamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
8. ¿Está satisfecho con la proximidad, frecuencia y forma con que es supervisada en su servicio?  
Satisfecho (2) - Mediamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)

**B. ASPECTOS INTRÍNSECOS**

9. ¿Cómo se siente cuándo hay manifestación de inquietud del personal para realizar una determinada tarea?  
Se desespera (2) - Lo ignora (1) - Lo domina (0)
10. ¿Qué hace cuándo se presentan los trabajos pesados o tediosos en su servicio?  
Lo hace a tiempo y a disgusto (0) - Lo deja para después (1) - Lo hace antes posible (2)
11. ¿Presenta sensación de cansancio durante su desempeño laboral diario?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)

.....Van

- .....vienen
12. ¿Tiene grupos de compañeros impredecibles?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
13. ¿Hay carencia de tiempo para completar sus actividades, ofrecer cuidados y soporte emocional al paciente?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
14. ¿Cuán satisfechos esta con la producción de su trabajo por sí mismo?  
Satisfecho (2) - Medianamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
15. ¿Cuán satisfechos esta con su trabajo que realizar las cosas que a usted le gusta y destaca?  
Satisfecho (2) - Medianamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
16. ¿Cuán satisfechos esta con los objetivos, metas y tasas de producción que se deben alcanzar?  
Satisfecho (2) - Medianamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)
17. ¿Cuán satisfecho esta con la participación en las decisiones de su servicio?  
Satisfecho (2) - Medianamente satisfecho (1) - Insatisfecho (0)

**II. LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

**Enfermero / Medico**

18. ¿Existe críticas y conflictos por parte de los médicos?  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)

**Enfermero / Enfermero.**

19. Los conflictos con sus superiores son:  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
20. La dificultad para trabajar con sus compañeros en particular de la misma profesión es:  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
21. El exceso de crítica de los supervisores es:  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)
22. La carencia de oportunidad para expresar y compartir sus experiencias y sentimientos negativos hacia el ambiente laboral con sus compañeros de su unidad es:  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)

**Enfermero / paciente**

23. Muestra interés y lo manifiesta hacia el paciente:  
Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0)
24. Expresa amabilidad, empatía, trato cordial calidez durante las acciones del cuidado:  
Frecuentemente (2) - Ocasionalmente (1) - Nunca (0)
25. Desconoce de lo que puede informarse al paciente y a sus familiares:  
Frecuentemente (0) - Ocasionalmente (1) - Nunca (2)

**Enfermero / Otros**

26. Actitud que toma ante un conflicto con sus compañeros de trabajo:  
Lo enfrenta (0) Prefiere ceder (1) - Depende del humor que tenga (2)
27. El grado en que interfiere las actividades laborales en sus relaciones personales es:  
Mucho (0) Poco (1) - No interfiere (2)
28. Reacción emotiva ante situaciones desagradables:  
Se enoja con facilidad (0) – Se enoja si la situación lo justica (1) - Siempre está bajo control (2)

...van

...vienen

**III. LA AUTOESTIMA**

29. Se siente inferior a los demás y me cuesta trabajo aceptarme como soy:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
30. Se siente incapaz para manejar nuevas situaciones y tengo una intensa necesidad de reconocimiento y aprobación:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
31. Eres simpática, popular y amistosa hacia todas las personas con las que se relaciona:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
32. Tienes vergüenza, reproche, culpa y remordimiento por las acciones de su familia o amigos:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
33. Se siente feliz conmigo mismo y disfruto con entusiasmo la vida:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
34. Cuando eres humillado se siente menos que los demás y queda con resentimiento:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
35. Normalmente toma una decisión fácilmente, definiendo su postura ante otras personas, admito rápidamente su errores, deficiencias y fracasos:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
36. Expresa con libertad, amor, enojo, hostilidad y alegría ante los demás:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)

**IV. EL AMBIENTE LABORAL**

37. La exposición constante a peligros de contaminarse durante su desempeño laboral:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
38. Las condiciones sonoras, iluminación, ventilación y temperatura inadecuada en el ambiente laboral son:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
39. Las condiciones físicas, estructural y de seguridad inadecuada en el ambiente de trabajo:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
40. las condiciones pésimas de limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo son:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)

**V. ASPECTO PERSONAL**

41. No tengo ganas de trabajar y quisiera cambiar de profesión y/o institución de trabajo:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
42. Las malas experiencias durante sus actividades laborales son:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
43. Se siente con inadecuada preparación e inseguridad para satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del paciente:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
44. Tiene autonomía en la toma de decisiones al realizar sus actividades:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
45. Duerme por lo menos 4 noches a la semana:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)

...van

...vienen

46. Fuma, toma café, bebidas alcohólicas y tiene una vida sedentaria:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
47. Dedicar durante el día a su tranquilidad y asistir a actividades sociales o recreativas:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
48. Confía los problemas personales a los amigos:  
Frecuentemente (2) Ocasionalmente (1) -Nunca (0)
49. Se enferma regularmente:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)
50. Percibe sentimientos desesperados del paciente al realizar procedimientos dolorosos:  
Frecuentemente (0) Ocasionalmente (1) -Nunca (2)

## Anexo 5

**La prueba binomial según técnica de análisis de concordancia entre ( $P < 0,5$ )  
para la confiabilidad del instrumento.**

Grado de concordancia entre los jueces expertos.

CRITERIOS	JUECES					P<0.5
	1	2	3	4	5	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.	1	1	1	1	1	0,004
2. El instrumento responde a los objetivos a investigar.	1	1	1	1	1	0,004
3. El instrumento responde a la operacionalización de las variables.	1	1	0	1	1	0,035
4. La estructura que presente el instrumento es secuencial.	0	1	1	1	1	0,035
5. Los términos utilizado son comprensibles.	1	1	1	1	1	0,004
6. El lenguaje utilizado se adecua a la población de estudio.	0	0	1	1	1	0,145
7. El número de ítems es adecuado para la población.	1	0	1	1	1	0,035

**Ha considerado:**

**0:** Si la Respuesta es Negativa.

**1:** Si la respuesta es Positiva.

$$P = 0,262 / 7 = 0,037$$

Si  $P < 0,05$  el grado de concordancia es significativo: De acuerdo a los resultados obtenidos es significativo en lo concerniente a las preguntas: **1, 2, 3, 4, 5**; debiendo realizarse ligeras adecuaciones a las preguntas **6 y 7**; sin embargo el instrumento es válido según los jueces expertos: **P: 0.037**.





**DIFERENCIA LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA ENTRE LOS HOSPITALES MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO E HIPÓLITO UNANUE DE TACNA.**

	Hospital																			
	Hospital Regional Manuel Núñez Butrón						Hospital Hipólito Unanue de Tacna						Total							
	MCVL	RCVL	BCVL	ECVL	Total	MCVL	RCVL	BCVL	ECVL	Total	MCVL	RCVL	BCVL	ECVL	Total	N	%			
Satisfacción Laboral	0	0,00	13	38,89	23	60,81	0	0,00	36	100,00	0	0,00	20	57,58	15	41,67	0	0,00	36	100,00
Relaciones interpersonales	0	0,00	13	36,11	20	55,56	3	8,33	36	100,00	1	2,78	12	33,33	19	52,78	4	11,11	36	100,00
Autoestima	2	5,56	14	38,89	15	41,67	5	13,89	36	100,00	1	2,78	7	19,44	15	41,67	13	36,11	36	100,00
Ambiente Laboral	5	13,89	18	50,00	11	30,56	2	5,56	36	100,00	16	44,44	14	38,89	2	5,56	4	11,11	36	100,00
Aspecto Personal	10	27,78	17	47,22	9	25,00	0	0,00	36	100,00	8	22,22	17	47,22	8	22,22	3	8,33	36	100,00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna. 2019.

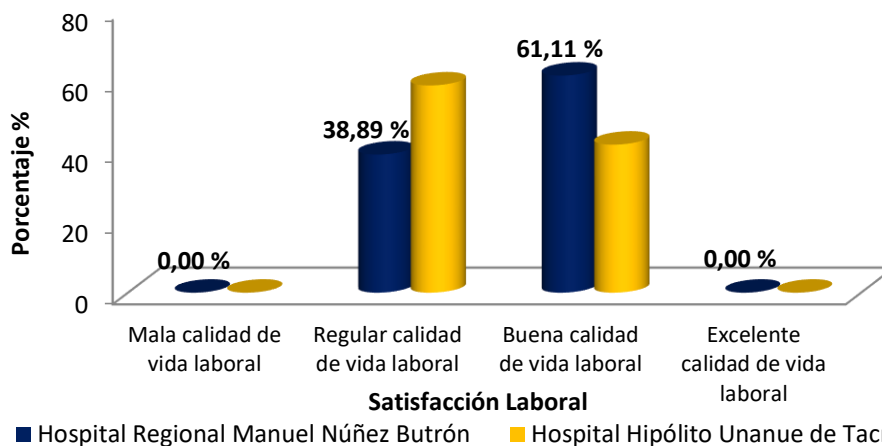
**Leyenda**

- MCVL: Calidad de vida laboral mala
- RCVL: Calidad de vida laboral regular
- BCVL: Calidad de vida laboral buena
- ECVL: Calidad de vida laboral excelente.



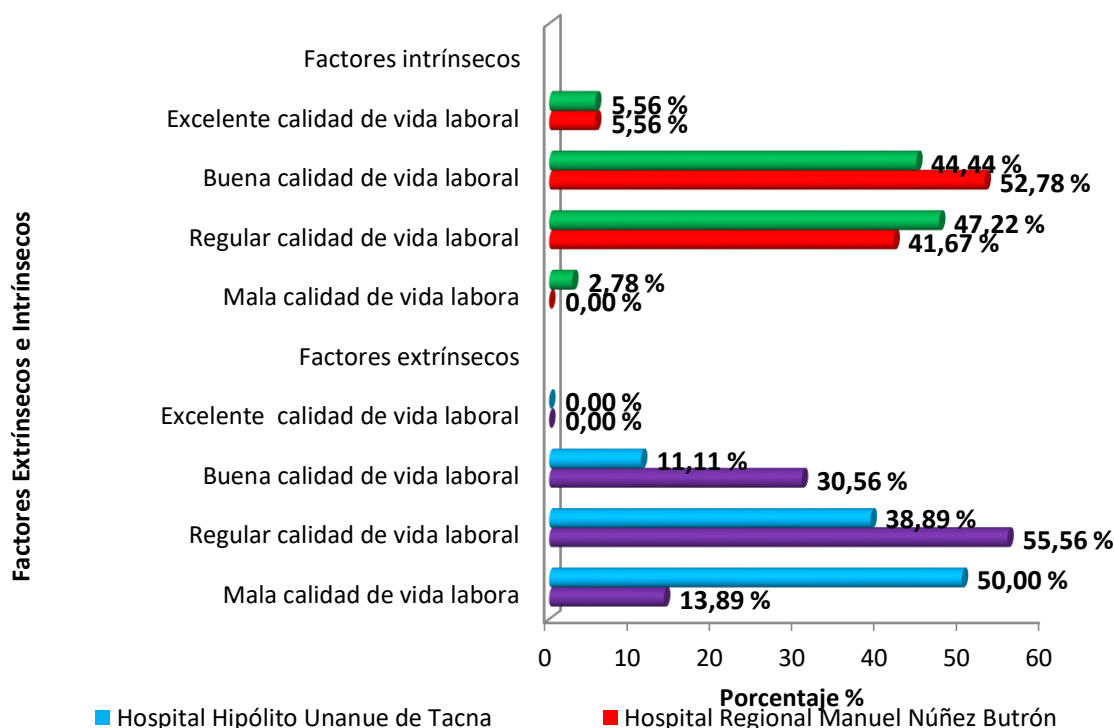
Anexo 7

**Figura 3.** Calidad de vida laboral que percibe el profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.



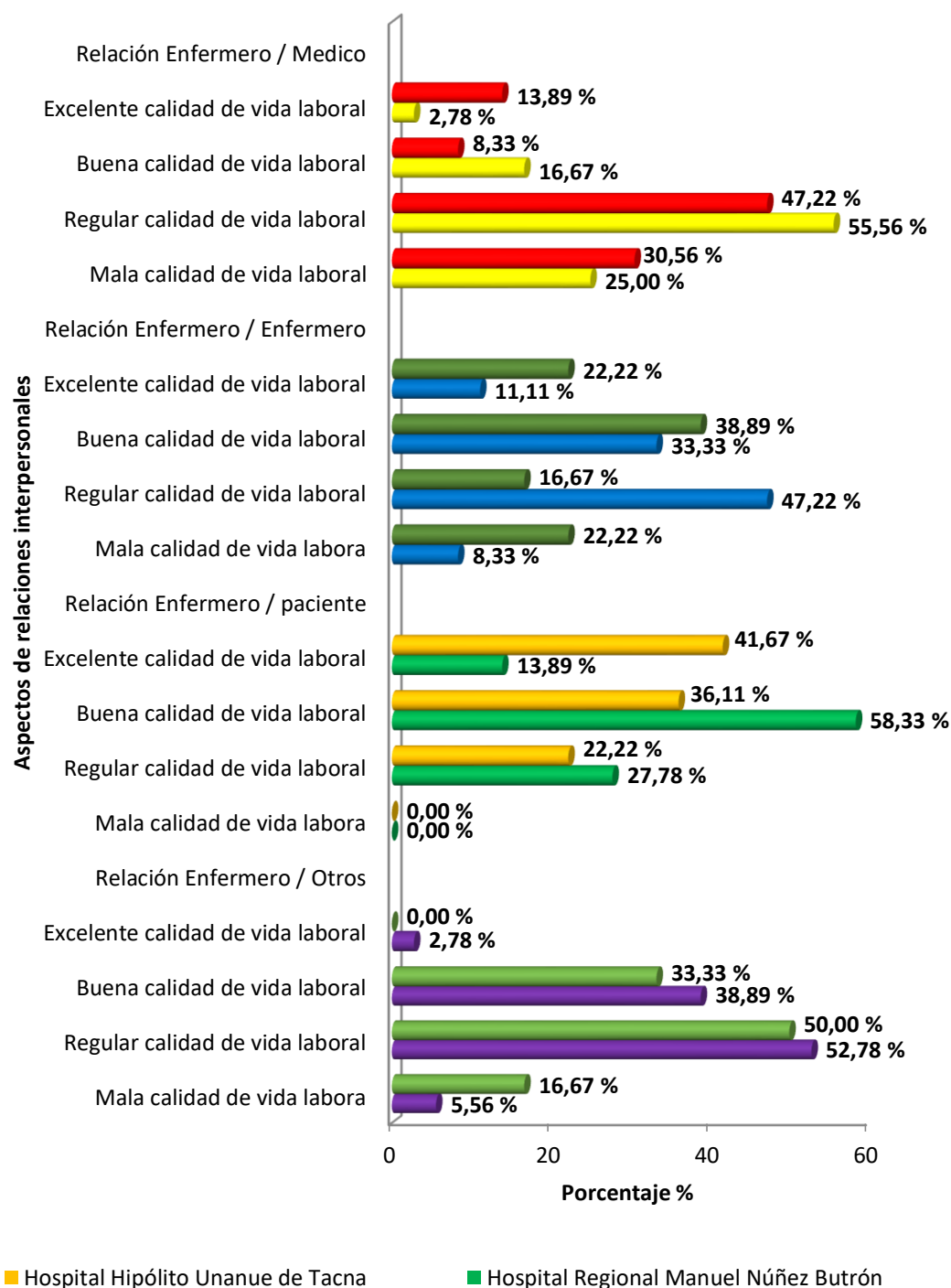
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los Hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

**Figura 4.** Calidad de vida respecto a la satisfacción laboral en profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.



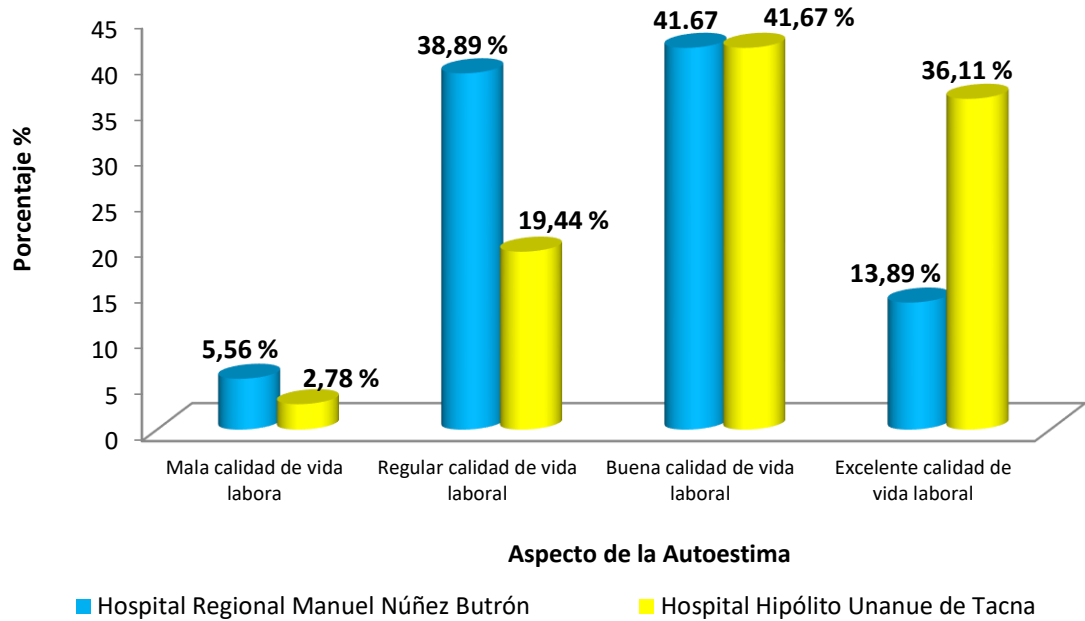
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras en los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019

**Figura 5.** Calidad de vida laboral respecto a las relaciones interpersonales detallado en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018.



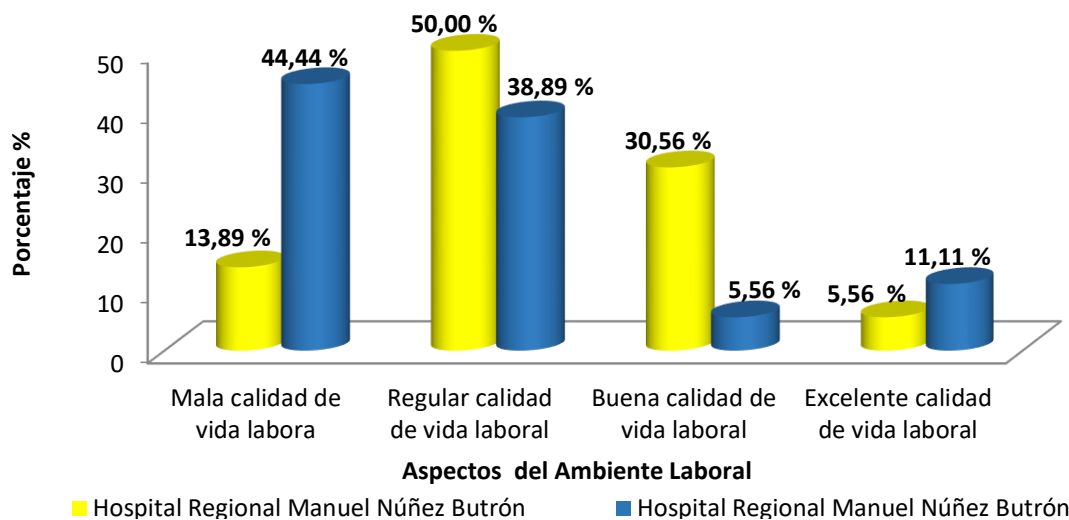
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras en los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

**Figura 6.** Calidad de vida laboral según aspectos a la autoestima en profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018



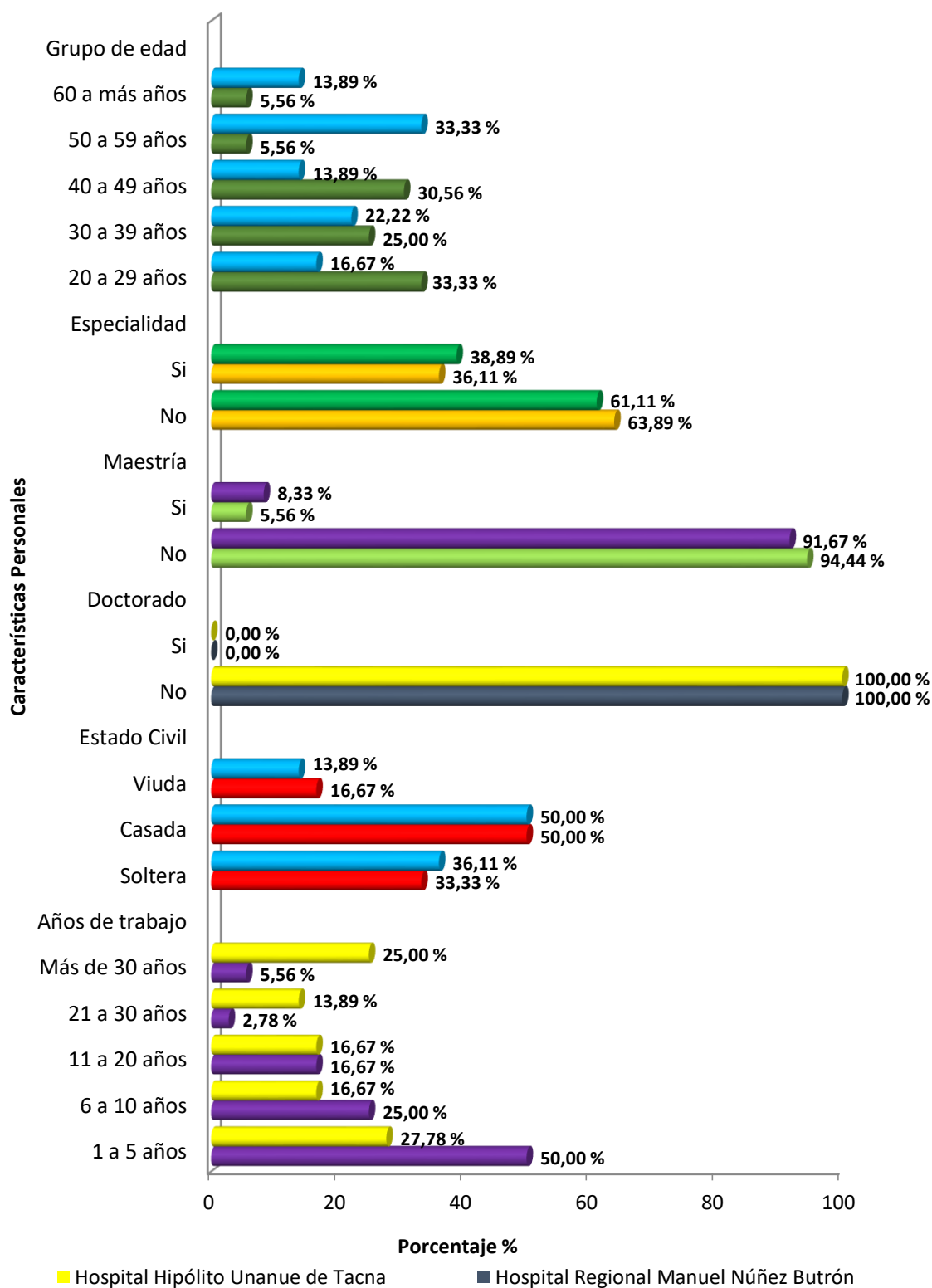
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras en los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

**Figura 7.** Calidad de vida respecto al ambiente laboral en el profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018



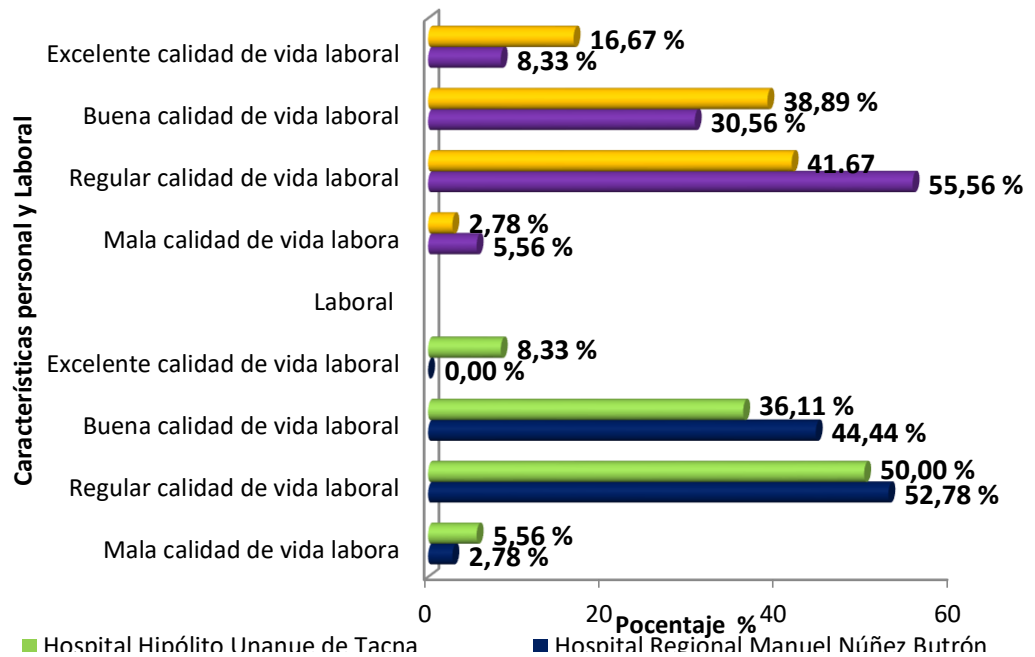
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras en los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

**Figura 8.** Calidad de vida laboral en aspecto personales del profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna - 2018



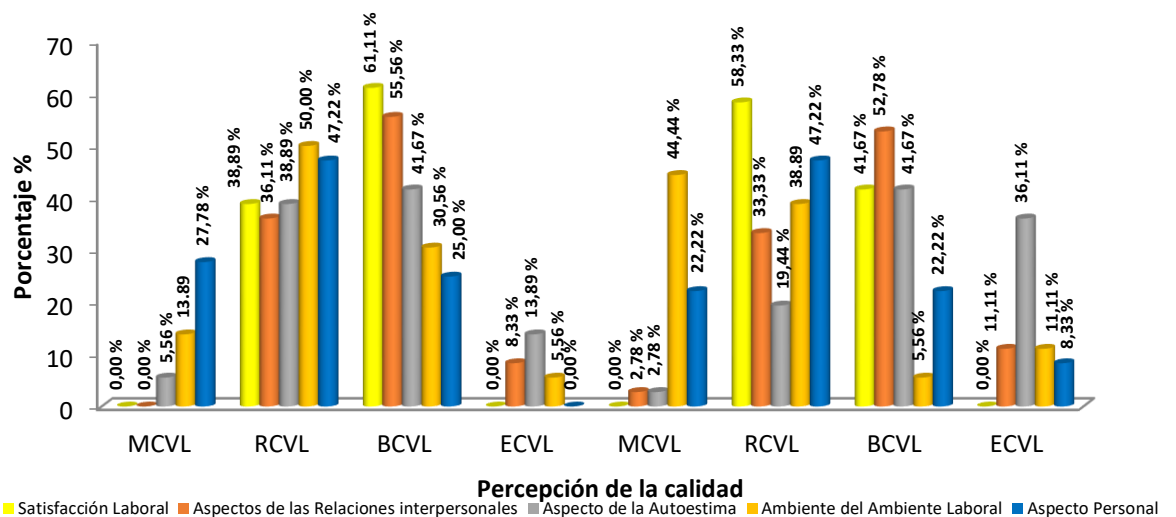
**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras de los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019.

**Figura 9.** Calidad de vida laboral según aspecto personal características en lo personal y laboral en el profesional de enfermería de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018



**Fuente:** Cuestionario aplicado a las enfermeras en los hospitales Manuel Núñez butrón – Puno e Hipólito Unanue – Tacna 2019

**Figura 10.** Diferencia y semejanza de la calidad de vida laboral del profesional de enfermería en los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna – 2018



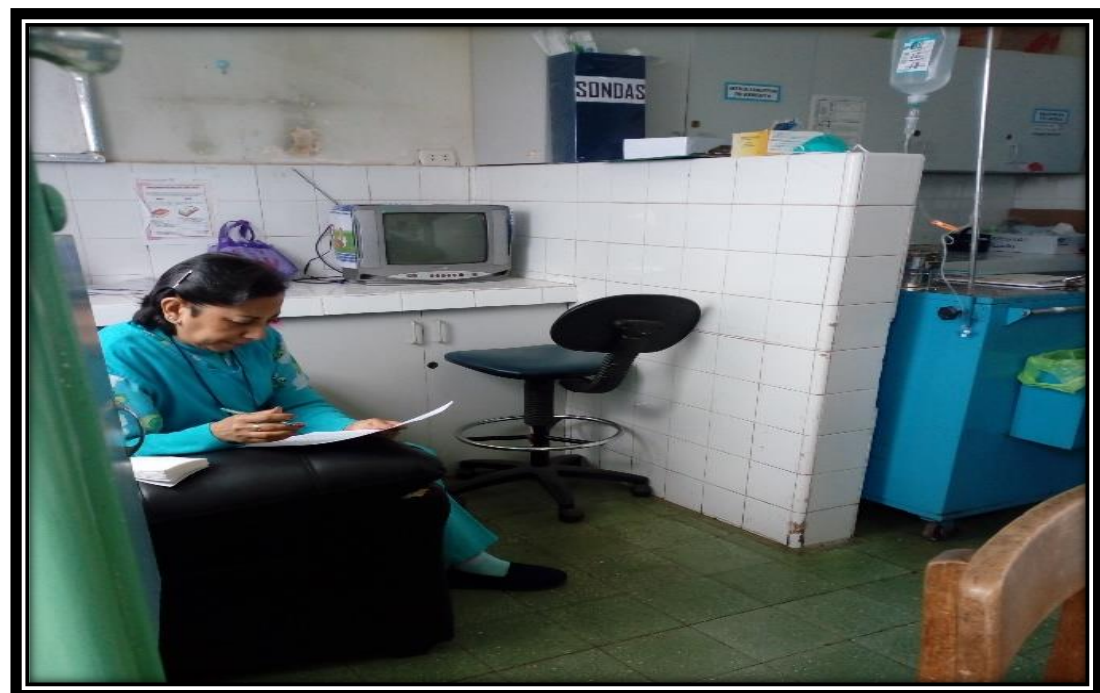
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los enfermeros de los hospitales Manuel Núñez Butrón de Puno e Hipólito Unanue de Tacna 2019.

Anexo 8

Evidencias



Licenciada del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, llenado del cuestionario: calidad de vida laboral.



Licenciada del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, llenado del cuestionario: calidad de vida laboral.





1  
2

Licenciado del hospital Manuel Núñez Butrón de Puno, llenado del cuestionario: calidad de vida laboral.