



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CONDICIONES DE TRABAJO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA, SERVICIO DE MEDICINA, CENTRO DE SALUD DE  
JESÚS MARÍA, JESÚS MARÍA 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de  
salud**

Presentado por:

**Magaly Janet Principe Huerta**

**Llesica Dahua Arahuanaza**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Enfermería

Docente asesor:

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra

Código Orcid N°0000-0003-0301-3440

Chincha, Ica, 2022

### **Asesor**

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra

### **Miembros del jurado**

- ✓ Dr. Edmundo González Zavaleta
- ✓ Dra. Juana Marcos Romero
- ✓ Dr. Elio Human Flores

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres Edilberto y Mauricia; porque son pieza importante en cumplir esta meta, por su apoyo y motivación incondicional. Dedico este trabajo a toda mi familia por confiar en mí y permitirme ser parte de su orgullo

**Magaly Janet Principe Huerta**

Esta tesis está dedicada la memoria de mi madre Erlinda que ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposo Robinson por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

**LLesica Dahua Arahuanaza**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de lograr un sueño, de poder elegir esta carrera maravillosa, y enseñarme a brindar un cuidado humanizado. Agradezco a mis maestros por los conocimientos brindados durante toda esta etapa académica, finalmente agradezco a todas las personas que creyeron en mí y fueron parte de todo este proceso.

**Magaly Janet Principe Huerta**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, este Proyecto de titulación va dedicado hasta el cielo a mi querida madre por tanto amor, paciencia, dedicación que me ha dado a lo largo de mi carrera

**LLesica Dahua Arahuanaza**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

**Material y método:** Presentando una metodología de tipo aplicada, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos dos cuestionarios.

**Resultados:** los resultados evidenciaron que el 17.78% presenta condiciones de trabajo en un nivel deficiente, el 51.11% un nivel regular y el 31.11% un nivel óptimo. Asimismo, se encontró que el 20.00% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 44.44% un nivel regular y el 35.56% un nivel eficiente.

**Conclusiones:** Por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, según la correlación de Spearman de 0.759 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

**Palabras claves:** Condiciones de trabajo, calidad de atención, enfermería

## ABSTRACT

**Objective:** to determine the relationship between working conditions and the quality of nursing care, medical service, Health Center of Jesus Maria 2021.

**Material and method:** Presenting a methodology of applied type, being its design non-experimental, descriptive correlational. The sample population was made up of 45 nursing professionals in the medical service, Jesús María Health Center 2021; as a technique, the survey was used, the instruments used for data collection being two questionnaires.

**Results:** The results showed that 17.78% have working conditions at a deficient level, 51.11% a regular level and 31.11% an optimal level. Likewise, it was found that 20.00% have a quality of nursing care at a deficient level, 44.44% a regular level and 35.56% an efficient level.

**Conclusions:** Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between working conditions and the quality of nursing care, medicine service, Jesús María Health Center 2021, according to spearman's correlation of 0.759 represented this result as moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.01.

**Key words:** Working conditions, quality of care, nursing

## Índice general

Página de asesor y jurados .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Índice general .....	vii
Índice de gráficos.....	ix
Índice de tablas.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
2.1. Descripción del Problema .....	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	14
2.4. Objetivo General .....	15
2.5. Objetivos Específicos.....	15
2.6. Justificación e importancia.....	15
2.7. Alcances y limitaciones.....	16
III. MARCO TEÓRICO .....	18
3.1. Antecedentes.....	18
3.2. Bases teóricas .....	22
3.3. Identificación de las variables .....	31
IV. METODOLOGÍA .....	32
4.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	32
4.2. Diseño de la Investigación .....	32
4.3. Operacionalización de variables .....	33
4.4. Hipótesis general y específicas .....	34
4.5. Población – Muestra .....	34
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad .....	35
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	36
V. RESULTADOS .....	37
5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos.....	37
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
6.1. Análisis de los resultados .....	49

6.2. Comparación resultados con antecedentes.....	53
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	67
Anexo 2: Instrumentos de medición .....	69
Anexo 03: Consentimiento informado.....	71
Anexo 4: Base de datos.....	72
Anexo 5: confiabilidad de los instrumentos.....	76
Anexo 6: Evidencias fotográficas.....	78
Anexo 7: Constancia de aplicación.....	80
Anexo 8: Informe de turnitin al 26% de similitud .....	81

## Índice de gráficos

Grafico 1	Distribución de datos según la variable condiciones de trabajo.	37
Grafico 2	Condiciones de trabajo según dimensión condición física.	38
Grafico 3	Condiciones de trabajo según dimensión condición psicológica.	39
Grafico 4	Condiciones de trabajo según dimensión condición social.	40
Grafico 5	Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.	41
Grafico 6	Calidad de atención de enfermería según dimensión técnica.	42
Grafico 7	Calidad de atención de enfermería según dimensión humano.	43
Grafico 8	Calidad de atención de enfermería según dimensión entorno.	44
Grafico 9	Condiciones de trabajo según calidad de atención de enfermería.	45
Grafico 10	Condiciones de trabajo en su dimensión condición física según calidad de atención de enfermería.	46
Grafico 11	Condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica según calidad de atención de enfermería.	47
Grafico 12	Condiciones de trabajo en su dimensión condición social según calidad de atención de enfermería.	48

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de datos según la variable condiciones de trabajo.	37
Tabla 2	Condiciones de trabajo según dimensión condición física.	38
Tabla 3	Condiciones de trabajo según dimensión condición psicológica.	39
Tabla 4	Condiciones de trabajo según dimensión condición social.	40
Tabla 5	Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.	41
Tabla 6	Calidad de atención de enfermería según dimensión técnica.	42
Tabla 7	Calidad de atención de enfermería según dimensión humano.	43
Tabla 8	Calidad de atención de enfermería según dimensión entorno.	44
Tabla 9	Condiciones de trabajo según calidad de atención de enfermería.	45
Tabla 10	Condiciones de trabajo en su dimensión condición física según calidad de atención de enfermería.	46
Tabla 11	Condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica según calidad de atención de enfermería.	47
Tabla 12	Condiciones de trabajo en su dimensión condición social según calidad de atención de enfermería.	48
Tabla 13	Prueba de correlación según Spearman entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería.	49
Tabla 14	Prueba de correlación según Spearman entre la condición física y la calidad de atención de enfermería.	50
Tabla 15	Prueba de correlación según Spearman entre la condición psicológica y la calidad de atención de enfermería.	51
Tabla 16	Prueba de correlación según Spearman entre la condición social y la calidad de atención de enfermería.	52

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el desarrollo de las situaciones y condiciones por el cual los profesionales de la salud y con más repercusión en el personal de enfermería, han sufrido cambios en razón del crecimiento económico, científico y tecnológico. Los cuales influyen en el desarrollo de sus funciones, ya que dependiendo de qué tan favorables sean estas condiciones para que el profesional de enfermería pueda desarrollar su cuidado y atención con la mayor calidad posible.

En cuanto a las condiciones en investigaciones científicas han analizado su repercusión en el desarrollo y desempeño profesional además de los múltiples riesgos en la salud del trabajador, y en el servicio que ofrece dicho trabajador. Lo que es una situación negativa de constante presión, sumado a una falta de personal en especial en el sector de salud, por lo que la sobrecarga laboral es común en esta área, lo que genera a su vez problemas como es el estrés, el síndrome de burnout, la deserción en el trabajo, etc.<sup>1</sup>

En el caso nacional, en un estudio nacional se observó que la mayoría de enfermeras en un 36.7% tiene una percepción negativa de las condiciones de trabajo, por otro lado se encontró que el 48.4% presentaron fatiga y agotamiento físico, lo que se vio relacionado a la disminución en la calidad de las condiciones de trabajo.<sup>2</sup>

En razón de lo mencionado es que el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>3</sup> en el 2020 recalco a los gobiernos de la importancia de mejorar las condiciones en las cuales se desarrollan los sistemas de salud, además de controlar los riesgos presentes generando una seguridad no solo para los pacientes sino también para sus propios trabajadores.

Asimismo refirió que la actual pandemia provocada por el virus del Covid-19, ha evidenciado lo esencial que es el papel de los profesionales de salud en el bienestar de la población. Es por lo cual se recalca que ningún país o institución de salud pueden mantener a salvo el bienestar y la vida de sus pacientes sino se tiene en consideración cumplir con las condiciones ideales para preservar la seguridad y desempeño de sus trabajadores. De igual manera la Carta de Seguridad de los Trabajadores de la Salud de la OMS es uno de los primeros pasos para que las condiciones de los trabajadores de la salud sean las ideales y seguras además de aportar en su crecimiento profesional con capacitaciones y especializaciones, además de cumplir con una remuneración justa.<sup>3</sup>

Asimismo, en un estudio en España se encontró un 94.4% que refiere que no se le abastece correctamente de los equipos de protección personal, en un 78.6% no tenían una preparación para atender a pacientes del tipo covid, de igual manera en un 94.9% no se le aplico alguna prueba para detectar el virus del covid -19 a pesar de ya haberse presentado en algunos compañeros, asimismo el mismo porcentaje no pudo o no tuvo la oportunidad para poder aislarse de su familia como medida preventiva a un contagio por lo que la mayoría tiene esa preocupación de contagiar a su familia. Lo que refleja un alto riesgo para estos trabajadores y sus familias.<sup>4</sup>

Dentro del mismo contexto se menciona que a nivel mundial en un aproximado de 28 millones de personal de enfermería, el 30% se ubica en la región de las Américas representando cerca del 8.4 millones, asimismo la región produce cerca de 81 graduados por cada 100 mil habitantes esto de manera anual. Lo que es superado por 10 graduados en las regiones de África y el Mediterráneo del Oriente. <sup>5</sup>

Asimismo el 64% de la mayoría de países para la formación de los profesionales de la salud pasan por pruebas escritas para medir su conocimiento como parte inicial y esencial de sus prácticas, sin embargo la región de las Américas presenta los niveles mas bajos en la formación y nivel académico profesional en salud lo que está más presente en el ámbito de la enfermería en un 49%, lo que hace evidente que se debe reforzar a la enfermería debido a que son las mas directas en la atención de los pacientes además de asistir e todas las situaciones de salud.<sup>5</sup>

En cuanto al trabajo del profesional de enfermería en un estudio mexicano se encontró que El 93.5% considera que la oportunidad en la atención de enfermería es buena, fundamentalmente del turno matutino; igual la relación enfermera –paciente. Los cuidados de enfermería en Medicina Interna destacan sobre los otorgados en Traumatología y Ortopedia. La información proporcionada a pacientes y familiares sobre los cuidados domiciliarios no cubre sus necesidades y expectativas. <sup>6</sup>

A nivel nacional en un estudio realizado en Trujillo se encontró que El 61% de profesionales de enfermería se encuentran con una satisfacción moderada en el trabajo, solo el 31% esta totalmente satisfecho, asimismo se encontró que el 68% percibe las condiciones de trabajo como regulares, el 21% las percibe en un nivel bueno y el 11% refiere que no son las adecuadas, de igual manera se menciona que a pesar de la situación de emergencia en el mundo por el tema del covid 19 y las recomendaciones de las entidades de salud para

implementar medidas y condiciones de seguridad en el sistema y ámbito de salud tanto en Latinoamérica y el Perú, para poder controlar los contagios, no se realizó como debiera a causa de políticas deficientes en el tema de salud, por lo que los trabajadores de salud siguieron laborando en condiciones deficientes sin un abastecimiento adecuado de las EPP, por lo que estaban expuestos no solo al contagio sino a la misma muerte.<sup>7</sup>

Por otro lado, a nivel local en la presente investigación la problemática se desarrolla en el Servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María, 2021, donde se ha observado que el personal de enfermería según los pacientes atienden de una manera poco afectiva, son poco comunicativos y cuando realizan dicha comunicación utilizan términos técnicos que el paciente no conoce y solo queda más confundido en cuanto a su diagnóstico o un proceso que se le va aplicar, por otro lado el personal de enfermería menciona que esto es debido a que tienen mucho trabajo por lo cual tienen que atender a una cantidad de pacientes superior a lo recomendado además de que no cuentan con todas las herramientas necesarias para la atención, es por ello que limitan el contacto con el paciente y se enfocan en aplicar el procedimiento y obligaciones, es por ello importante conocer como está las condiciones de trabajo están perjudicando la calidad de atención de enfermería a través de las siguientes interrogantes:

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

**P.E.1:** ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?

**P.E.2:** ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?

**P.E.3:** ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?

#### **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

#### **2.5. Objetivos Específicos**

**O.E.1:** Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

**O.E.2:** Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

**O.E.3:** Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

#### **2.6. Justificación e importancia**

##### **Justificación**

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** El estudio se justifica de forma teórica debido a que presento un análisis de diversas teorías respecto a las

variables de estudio con el fin de comprender mejor la naturaleza de las variables y los resultados que obtengamos, lo que será un aporte teórico para los interesados en conocer acerca de las condiciones laborales y como ello repercute en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

**Justificación práctica:** Los resultados que se presente en el estudio permitieron conocer y concientizar de la importancia de manejar adecuadamente las condiciones de trabajo en el cual se desarrolla el trabajo del profesional de enfermería, y con ello poder aportar en mejorar la calidad de su servicio demostrando dicha relación.

**Justificación metodológica:** Siguió un camino metódico, para ello se determinó el tipo y diseño de la investigación que permitió el procesamiento de datos, y fue posible crear las tablas y gráficos correspondientes; por otro lado, la estructuración de los instrumentos de evaluación con los que se logró el proceso de recolección de datos hace un gran aporte para otros estudios desarrollados en el mismo contexto.

### **Importancia**

El estudio es importante porque conocer cómo se está desarrollando las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve las labores del profesional de enfermería y con ello poder conocer aquellos problemas existentes en la institución que están perjudicando el nivel de la calidad de atención que el profesional de enfermería está brindando, y en base a ello poder brindar sugerencias de cómo mejorar dicha situación.

### **2.7. Alcances y limitaciones**

#### **Alcances**

**Alcance social:** Profesionales de enfermería del servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

**Alcance especial o geográfico:** La presente investigación se realizó en el departamento de Lima, Av. Arnaldo Márquez 1750, Jesús María, en el Centro de Salud de Jesús María 2021.

**Alcance temporal.** La investigación se efectuó en el año 2021.

**Alcance metodológico:** El estudio se desarrolla a través del enfoque cuantitativo y del diseño no experimental.

### **Limitaciones**

Una de las limitaciones fue la aplicación de los cuestionarios debido a que no se busca perjudicar a la muestra de estudio ni interrumpir en sus funciones o labores es por ello que además de obtener el permiso se coordinó con la jefa de enfermería con el fin de establecer horarios para la aplicación de los instrumentos y así no interrumpir la programación de los turnos de enfermería. Asimismo, otra limitación es la economía, por lo que el estudio será autofinanciado y por ello deberá realizarse en plazos exactos para no extender los gastos.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes a nivel internacional**

**Orcasita A, Ovalle L. (2019)** presentaron su investigación en **Ecuador** titulada: “Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar”, teniendo el propósito de definir el nivel de las condiciones laborales en las cuales el profesional de enfermería desarrolla sus labores, mediante una metodología descriptiva con la participación de 171 enfermeras, de las cuales se obtuvo que la condiciones de seguridad son adecuadas, pero las condiciones enfocadas en sus salud mental son regulares lo que se relaciona con la remuneración, la falta de reconocimiento, además de la rutina de trabajo, por lo que la mayoría se encuentra insatisfecho laboralmente lo que genera condiciones para que se presente algún riesgo psicológico, por lo que se evidencio que las condiciones laborales expenden garantías para el personal de enfermería con un bajo nivel de riesgo pero en el tema motivacional y mental el problema de la preocupación por su salario y el reconocimiento implican que el trabajador no pueda cumplir con un desempeño satisfactorio.<sup>8</sup>

**Reynel I. (2019) en Ecuador** presentó su estudio “Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del hospital general Delfina Torres De Concha Esmeraldas” con el objetivo de analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. El método empleado de tipo mixto y alcance descriptivo; con la realización de una encuesta de satisfacción se dirigió a los pacientes diagnosticados con dificultades respiratoria, arrojando un resultado de los 40 paciente encuestado, 37 dice sentirse en términos generales satisfecho con las atención también con relación a sus creencias que son respetadas con un 87.5%; se direcciono una encuesta para medir la satisfacción del personal de enfermería con su trabajo fue el total las 15 enfermeras

que laboran en el área las encuestadas donde se refiere que están mayormente satisfecho sobre algunas procedimientos disponibles para resolver los reclamos de su trabajo pero existe un problema cuando se trata de los reclamos con los insumos para realizar algunos procedimiento en el área y asimismo con el instrumento de observación se evaluó en general las medidas de bioseguridad, trato humano y cuidados de enfermería. El profesional de enfermería cuando un paciente presento lesiones le realiza los cuidados y procedimientos respectivos, pero por la falta de insumos tuvieron que conseguir en otras áreas para abastecer y realicen dichos cuidados. Los pacientes refieren sentirse satisfechos con la atención que les brinda el personal de enfermería a pesar de falta de insumos y materiales para realizar el procedimiento oportuno.<sup>9</sup>

**Caicedo F. (2019) en Ecuador** presentó su estudio: la Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. Teniendo como propósito el análisis de los niveles en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, mediante una metodología de enfoque mixto y descriptivo con la participación de 168 pacientes y la aplicación de un cuestionario de donde se pudo obtener que el 58% presentaba una baja satisfacción con el servicio, esto según el bajo nivel en el desempeño y desarrollo de habilidades del profesional de salud fueron regulares por lo que se evidencio que los parámetros evaluativos en la calidad de atención esta en un proceso de mejora es decir en un nivel regular, lo que genera satisfacciones regulares en los pacientes.<sup>10</sup>

**Ibarra A, Merino C. (2016) en Ecuador**, sobre; La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Como objetivo se buscó determinar la calidad de atención y su relación con la satisfacción del paciente. Estudio descriptivo de corte transversal, la muestra a estudiar fue de 32

pacientes; de lo cuales se halló que en el 75% de pacientes se cumple con sus requerimientos de manera oportuna en el 25% esto no se da y el paciente refiere que es porque la enfermera prefiere cumplir con otras obligaciones, por lo que se concluye que si se cumple en su mayoría con las necesidades de cuidado del paciente.<sup>11</sup>

**Quintero J. (2016) en Ecuador** con su estudio; Percepción de la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud N° 2 de Esmeraldas, teniendo como propósito el poder definir el nivel de la calidad de atención, mediante una metodología descriptiva con la participación de 244 pacientes, de donde se obtuvo que el 77.45% fueron hombres y el 2.54% mujeres, de los cuales el 70% refirió que la calidad de atención es favorable, por lo que se evidencio que la calidad de atención fue aceptable resaltando que la capacidad de respuesta fue mayor según el 81.97% seguido del profesionalismo con un 58.20%.<sup>12</sup>

### **Antecedentes nacionales**

**Machaca M. (2020)** realizo su investigación “Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno - 2019”, teniendo el propósito de definir como el nivel de las condiciones laborales se relaciona con el nivel de la calidad de vida de los profesionales de enfermería, mediante una metodología cuantitativa descriptiva con la participación de 107 profesionales de enfermería y la aplicación de dos cuestionarios que permitieron encontrar que el 77.38% presentan una buena calidad de vida laboral, el 39.28% una calidad regular, en el caso de las condiciones laborales el 255 la percibe como buena y el 11.90% como muy buenas, por lo que se evidenció que las condiciones laborales se relacionan de manera directa con el nivel de la calidad de vida de los profesionales de enfermería con una coeficiente de Pearson de 0.652 significativa al 0.000.<sup>13</sup>

**Grados I. (2018)** realizo su investigación titulada: “Condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en los Servicios de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima – 2016” teniendo como propósito el definir como las condiciones de trabajo se relación con la calidad de vida en el trabajo de los profesionales de enfermería. La población estuvo conformada por 120 profesionales de enfermería. El método que se empleó fue hipotético-deductivo, el tipo de estudio fue una investigación básica descriptiva. Asimismo, fue de diseño correlacionar y de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert mediante. Donde se evidencio que las condiciones de trabajo se relacionan de manera significativa con la calidad de vida laboral.<sup>14</sup>

**Berrospi F, Martinez K. (2018)** realizo su estudio titulado: “Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Priale Essalud– Huancayo - 2017”, teniendo como propósito encontrar como as condiciones de trabajo se relación con el nivel de fatiga laboral, con una metodología descriptiva con la participación de 120 profesionales de enfermería y la aplicación de cuestionarios de donde se obtuvo que las condiciones de trabajo en el 36.7% son percibidas como malas, por otro lado el 48.4% refirieron que están fatigadas laboralmente, de igual manera se encontró una relación indirecta entre las variables por lo que al disminuir el nivel de las condiciones laborales se incrementa los niveles de fatiga laboral con un resultado de Pearson de -0.542.<sup>15</sup>

**Ureta R. (2018)** realizo su estudio “Condiciones de trabajo hospitalario y riesgos laborales en profesionales de enfermería en el Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia - Huancavelica”, teniendo el propósito de definir como las condiciones de trabajo se relacionan con el nivel de los riesgos laborales, a través de una investigación descriptiva correlacional, con la participación de 63 profesionales y la aplicación de cuestionarios, de donde se obtuvo

que el 58.7% percibe que las condiciones laborales físicas son regulares, por otro lado en el caso de las psicológicas también presento un nivel regular en el 38.1%, en el caso de las condiciones sociales el 63.5% las percibe como regulares. Asimismo el 66.7% esta expuesto a riesgos biológicos, el 50.8% a riesgos químicos, entre otros el 30.2 refiere que trabaja en malas condiciones de trabajo, por lo que se concluyó que las condiciones laborales se relacionan directamente con el nivel del riesgo laboral de manera significativa.<sup>16</sup>

**Morocco E. (2018)** realizo su estudio titulado: “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017”, con el propósito de definir el nivel de la calidad de atención desde de la perspectiva de dos tipos de pacientes en cuanto a su edad, en un estudio comparativo con una metodología descriptiva, con la participación de 100 pacientes y la aplicación de cuestionarios, en donde se encontró que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en general es regular en el 78% de adultos y según el 74% de adultos mayores, en el caso de su aspecto técnico se percibió como deficiente en su mayoría del 70% de los adultos y como regular en el 52% de adultos mayores en las demás dimensiones humana, entorno fue percibida en ambos grupos como regular con una diferencia del 15% pero en ambos casos mayor al 50% es por ello que no se encontró una diferencia significativa en el estudio pero la percepción general fue que la calidad de atención fue regular.<sup>17</sup>

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1 Condiciones de trabajo**

Son un conglomerado de elementos que tienen una interacción continua en el desarrollo de las labores de trabajo, las cuales están dependientes a las modificaciones que son propias del desarrollo laboral. Es por ello que sus cambios se relacionan con el desarrollo

de elementos sociales, económicos, políticos y organizativos, lo que afecta a la organización como al mismo puesto de trabajo, que influyen en el nivel de salud del trabajador así como en su comportamiento y desarrollo de actividades en el trabajo<sup>18</sup>.

Asimismo, es el innovamiento del centro laboral que flexibiliza sostener o adicionar la tranquilidad física y anímica de la persona, con el objetivo de obtener mejor relación con su ambiente de vida. También el conjunto de actividades que desarrollan las organizaciones en las circunstancias y/o características físicas, sociales, políticas, económicas y psicológicas en el marco que desarrollan las relaciones laborales<sup>19</sup>.

También se considera como todo elemento que es propio del trabajo y es percibido por el trabajador como es el caso de su seguridad, la higiene, la ergonomía los aspectos psicosociales, las cuales son establecidas dentro del contrato laboral donde se incluye el salario, horarios, turnos, entre otros elementos además de los beneficios sociales impuestos por las leyes de trabajo<sup>20</sup>.

Los factores que pueden producir riesgos para los trabajadores, combinados con las condiciones y estilos de vida, producen: Patologías, deterioro físico y emocional, generando insatisfacción profesional en el equipo de enfermería. Asimismo, las condiciones en el área de trabajo son las características que comprometen su ejecución, conformando los diferentes aspectos tales como: Ingresos salariales, jornada, beneficios, capacitación, situaciones de riesgo, entre otros<sup>21</sup>.

Una de las características que se relacionan con las condiciones de trabajo son los cambios que se producen a nivel laboral como lo son los políticos, económicos, sociales tecnológicos entre otros. Asimismo la OIT refiere criterios para condicionar los niveles en el ámbito laboral en favor de la salud del trabajador como lo es el aspecto físico, psicológico y social que son parte del desarrollo de las organizaciones y esenciales en sus actividades<sup>22</sup>.

En este sentido, la salud ocupacional ha alcanzado en los últimos años una relevancia significativa en el campo de la salud. A pesar de ello, aún no se han cubierto adecuadamente diversos aspectos relacionados con los factores de riesgo en los profesionales sanitarios y especialmente en el trabajo del enfermero, dado que este profesional trabaja en un entorno donde los riesgos biológicos son comunes así como los riesgos psicológicos<sup>23</sup>.

Por otro lado, la rotación dentro del sistema de trabajo, puede generar un impacto en la calidad de vida laboral, tanto a nivel físico como mental, además un claro ejemplo son los turnos nocturnos o jornadas muy extensas que pueden provocar somnolencias lo que a su vez puede provocar accidentes dentro del trabajo, sumado a ello e el sector de salud es una situación recurrente que además se suma a la falta de condiciones económicas adecuadas precariedad en las infraestructuras de trabajo entre otras. Por lo que la calidad de atención y cuidado que brinda el profesional de enfermería actualmente se desarrolla en condiciones poco favorables<sup>23</sup>.

### **3.2.1.1 Dimensiones de condiciones de trabajo**

**Condición física:** en el caso de los ambientes de trabajo se refiere a su aspecto tangible como es el caso de la iluminación, el manejo del ruido, temperatura, a los materiales, infraestructura etc., los que pueden producir si no hay un control una alteración en la salud de los trabajadores. Asimismo el esfuerzo físico del trabajador es uno de los mas relacionados con las molestias, lesiones y dolencias físicas que se presentan en el trabajador, esto debido a que se desarrolla un sobreesfuerzo físico y un gasto energético que agota al trabajador, más aún si se da de manera continua durante los días<sup>24</sup>.

De igual manera, su concepto tiene que ver con la exigencia física a la que se ve sometido el trabajador durante la jornada laboral. Este

tipo de carga puede provocar lesiones a los trabajadores: lumbalgia, caídas, etc. Además, estas condiciones están vinculadas a la ergonomía, que es la disciplina que estudia la adaptación del trabajador al trabajo y al entorno físico en el que se desarrolla. Además, se refiere a cómo optimizar los recursos para generar un entorno lleno de confort, bienestar, seguridad y de gran valor humano<sup>25</sup>.

Dentro de las problemáticas físicas se presentan elementos como las radiaciones, los ruidos, la temperatura entre otros, además los mas recurrentes como los ergonómicos afectando el nivel musculoesquelético del trabajador con posturas forzosas y un esfuerzo prolongado, lo que también afecta en cierto nivel al sistema neurológico y psicosocial, afectando las decisiones del trabajador e incrementando las ausencias en el trabajo. Asimismo estas situaciones también incrementan el abuso de automedicación y toxicomanía por parte del profesional de salud para poder responder en el trabajo<sup>26</sup>.

**Condición psicológica:** De manera directa afecta el estado mental del trabajador donde se presentan una complejidad del trabajo ejerciendo una presión mental y exigencia cognitiva, de manera continua, por lo que se considera como un esfuerzo cognitivo, que surge también por el exceso en la información que el puesto requiere que en ocasiones supera los recursos del trabajador<sup>27</sup>.

En este contexto se menciona que el trabajo asistencial es visto como una actividad estresante que, por las condiciones laborales propias de los servicios hospitalarios y del trabajo asistencial, puede tender a favorecer la aparición de riesgos psicosociales que conllevan riesgos de salud, físicos, mentales y emocionales<sup>28</sup>.

Los factores psicosociales como posibles causas de daño son situaciones en el lugar de trabajo que se relacionan con la

organización del trabajo, la naturaleza del puesto, la ejecución de la tarea e incluso el entorno que tienen un impacto en el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores y la probabilidad de que estas Condiciones que perjudiquen la salud del empleado se denominen riesgo psicosocial<sup>29</sup>.

Es por lo que se menciona que la salud mental afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones<sup>30</sup>.

**Condición social:** En este contexto esta condición se desarrolla como parte de la interacción entre los compañeros, las cuales son importantes para el trabajo y el desarrollo de actividades, lo que permite además una mejor adaptabilidad al ambiente de trabajo. Por otro lado si no hay estas condiciones o una deficiencia de ella puede haber una percepción de rechazo y falta de cohesión al grupo de trabajo lo que limitaría la capacidad del trabajador y de la calidad de vida laboral. Estas condiciones permiten en el individuo un desarrollo social y un reconocimiento como tal en este caso laboral<sup>31</sup>.

### **Teoría de tipología de los problemas de enfermería" de Faye Glenn Abdellah.**

El autor encontró 21 problemáticas en el desarrollo del trabajo de enfermería esto por primera vez en 1960 lo que fue una revolución en su tiempo, la cual fue desarrollado porque había poco conocimiento sobre las exigencias de la profesión de enfermería, dicha teoría se enfoca ato en la persona, la salud como en el entorno. Además dicha teoría consideró el enfoque de Henderson con sus 14 principios<sup>32</sup>.

Tipología del Abdellah, de 21 de enfermería problemas:

1. Promoción de la higiene y comodidad física;
2. Promoción de la actividad, física, el descanso como actividades óptimas;
- 3.

Seguridad a través de la prevención de accidentes, lesiones o traumas e infecciones; 4. Preservar la buena mecánica corporal y corregir deformidades; 5. Facilitar el suministro de oxígeno a todas las células del cuerpo; 6. Dar facilidades a la nutrición de todo el organismo; 7. Facilitar el mantenimiento de la disposición; 8. Mantener el equilibrio de líquidos y electrolitos; 9. Reconocer la respuesta fisiológica del cuerpo a las enfermedades; 10. Facilitar el mantenimiento de los mecanismos y funciones regulatorias; 11. Facilitar el mantenimiento de la función sensorial; 12. Reconocimiento de emociones tanto negativas como positivas; 13. Reconocer y aceptar la correlación entre emociones y enfermedades orgánicas; 14. Dar importancia a la comunicación verbal y no verbal en el cuidado del paciente; 15. Promover las relaciones interpersonales productivas; 16. Facilitar el progreso en el logro de metas espirituales personales; 17. Crear y mantener un ambiente terapéutico; 18. Promocionar la autopercepción como individuo de diversas necesidades físicas y emocionales; 19. Aceptar los mejores objetivos posibles ante las limitaciones físicas y emocionales; 20. Utilizar los recursos de la comunidad para ayudar a resolver los problemas que surgen de la enfermedad; 21. Comprender el papel de los problemas sociales como factores que influyen en la causa de la enfermedad<sup>32</sup>.

### **3.2.2 Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, con la finalidad de alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario<sup>33</sup>.

Por otro lado, Quispe<sup>34</sup>, señala que la calidad de atención como la consecuencia de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle.

Asimismo la calidad de atención en relación a la salud se relaciona con satisfacer las necesidades que el paciente tenga de una manera personal considerando su entorno familiar y social, como parte del proceso, por lo cual se basa en una organización de cambios que tiene el propósito de lograr una excelencia en los servicios que se ofrecen con un mínimo de riesgo y mayor control.<sup>35</sup>

Asimismo, se refiere a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del usuario.<sup>36</sup>

Finalmente se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él.<sup>37</sup>

### **3.2.2.1 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

**Técnica:** Tiene en cuenta toda la preparación del personal de la salud, toda su ciencia y técnica, su habilidad su conocimiento profesional, que le permita desarrollarse adecuadamente en todos los procedimientos clínicos<sup>38</sup>.

Es la asociación de avances científicos y capacidades profesionales que se utilizan en el cuidado del paciente o usuario para un buen diagnóstico y tratamiento con procedimientos seguros. Es por esto que los profesionales de la salud utilizan diferentes técnicas en su desempeño en la atención al paciente, basadas en procedimientos, donde reflejan su competitividad a través de su trabajo de manera oportuna y continua, anticipándose a los riesgos y enfermedades en el paciente <sup>39</sup>.

**Humano:** en este aspecto se considera al paciente como un ser integral que se desarrolla en tres esferas biológica psicológica y espiritual, asimismo es un trato individualizado donde se consideran las características principales del paciente, donde la característica principal de este aspecto es la relación entre el personal de

enfermería y el paciente que es u procesos de acción reacción e interacción<sup>40</sup>.

Se refiere al tratamiento asistencial humanístico, que es un aspecto importante en las áreas de salud, es decir, la relación que muestran el personal y el paciente. Además, es una parte esencial del cuidado y tratamiento de la salud humana como un todo biopsicosocial, como menciona Maslow: Todos deben sentirse valiosos y al mismo tiempo sentir que sus contactos los consideran dignos y valiosos<sup>41</sup>.

La dimensión humana se define por el aspecto humanista del cuidado como aspecto fundamental; así como el desarrollo de relaciones interpersonales, el grado de interacción y comunicación que tiene lugar entre el usuario o paciente y el personal sanitario. Sus características son: relación interpersonal entre personal de salud y paciente, respeto a los derechos humanos, información completa, veraz y actualizada, confianza, amabilidad, entre otros elementos que afectan a la satisfacción del paciente<sup>42</sup>.

**Entorno:** En salud, lo que significa un nivel básico de comodidad, integridad, actitud y el elemento de confianza que el usuario siente por el servicio<sup>43</sup>.

En relación al contexto de salud, incluye el nivel básico de conveniencia, comodidad, privacidad, ambiente y el elemento de confianza que el usuario siente sobre el servicio ofrecido; es decir, viene dado por una serie de elementos y circunstancias que permiten al usuario sentirse cómodo o satisfecho. Esto requiere un nivel básico de comodidad, ambiente, orden, ventilación, iluminación, privacidad y servicios públicos adecuados<sup>44</sup>.

### **Teoría del cuidado humano (Jean Watson):**

Esta teoría es idealizada por Jean Watson en base de un enfoque espiritual en el cuidado que brinda el profesional de enfermería,

donde menciona que el cuidado es un proceso terapéutico esencial en la interacción de los profesionales de enfermería con la población, así como entre los propios individuos<sup>45</sup> con ello es que cita las siguientes premisas:

Premisa 1. Donde refiere que el cuidado es un proceso que ha estado presente en toda la historia, como parte del afrontamiento de la sociedad con el entorno, en donde la enfermera a través del tiempo ha ido alcanzado un nivel superior en su formación, donde le ha permitido combinar su aspecto científico con el humanístico dentro de sus labores.

Premisa 2. En esta menciona que la claridad en las emociones y las intenciones de ayuda, favorecen a la comprensión de las necesidades del paciente como persona y como un ser que necesita una ayuda en temas de salud.

Premisa 3. En esta premisa recalca la importancia de ser genuino y sincero en la atención de los pacientes con lo cual tendrá la confianza y seguridad del paciente mejorar la interrelación que se suscite.

Estas premisas representan el aspecto transpersonal del cuidado que considera el elemento espiritual como emocional como parte esencial del cuidado, el cual es parte esencial de la teoría del cuidado humanizado. Donde menciona la importancia de considerar al paciente con un ser integral que es posible acceder si se considera tanto sus aspectos emocionales físico y espirituales para poder ayudarlo a cumplir con sus necesidades y hallar soluciones. Todo constituyéndose en un campo fenomenológico.<sup>45</sup>

Establece los siguientes conceptos:

**Interacción enfermera-paciente:** Donde se considera que el cuidado humano implica valores, voluntad y compromiso de cuidado, conocimientos, acciones de cuidado y consecuencias.

**Campo fenomenológico:** La enfermería comienza cuando el cuidador ingresa al campo fenomenológico del paciente, donde el

paciente puede revelar sus sentimientos, alma y espíritu, las realidades subjetivas e internas, donde el cuidador interactúa con él.

**Relación de cuidado transpersonal:** Es una unión espiritual entre dos individuos que trasciende a cada persona, tiempo, espacio e historia de vida. Esta trascendencia permite que tanto el paciente como la enfermera se adentren en el campo fenomenológico del otro.

**Momento de Cuidado:** Una oportunidad de atención es cuando la enfermera y otra persona están interrelacionadas de tal manera que se crea la oportunidad de una atención humanitaria. Las dos personas con sus campos fenomenológicos únicos tienen la oportunidad de unirse en una transacción humano-humano. El campo fenoménico es el marco de la persona o la totalidad de la experiencia humana que consta de sentimientos, sensaciones corporales, pensamientos, creencias espirituales, expectativas, consideraciones ambientales y el significado que le da sentido de a sus percepciones, que se basan en la historia pasada, el presente futuro.

### **3.3. Identificación de las variables**

**Variable 1:** Condiciones de trabajo

**Dimensiones:**

Condición física

Condición psicológica

Condición social

**Variable 2:** Calidad de atención de enfermería

**Dimensiones:**

Técnica

Humano

Entorno

## IV. METODOLOGÍA

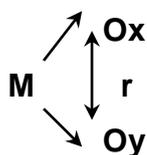
### 4.1. Tipo y Nivel de Investigación

**Tipo:** La investigación es de tipo aplicativo, un nivel donde el objetivo o propósito es el de solucionar un problema social en base a conocimientos ya establecidos con el fin de crear otros a partir de ello, para solucionar dicha problemática<sup>46</sup>.

**Nivel:** El estudio presenta un nivel correlacional, porque tiene el objetivo de medir o encontrar el grado de relación que está presente entre dos o más variables o fenómenos de estudio<sup>47</sup>.

### 4.2. Diseño de la Investigación

Según el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal porque no se desarrolla una manipulación intencionada de las variables que se investigan sino que se sacan conclusiones de la observación en su estado natural en un determinado tiempo y espacio<sup>47</sup>. En este sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Interpretando el diagrama tenemos:

M = Pacientes

Ox = Condiciones de trabajo

Oy = Calidad de atención de enfermería

r = Relación entre variables

### 4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Condiciones de trabajo	Son un conglomerado de elementos que tienen una interacción continua en el desarrollo de las labores de trabajo, las cuales están dependientes a las modificaciones que son propias del desarrollo laboral. <sup>18</sup>	Aspectos pertenecientes al trabajo que permiten que los procesos se desarrollen adecuadamente además de brindar una seguridad a la salud del trabajador considerando tanto condiciones físicas, psicológicas y sociales.	Condición física	Recursos físicos ambientales y materiales	Escala ordinal
			Condición psicológica	Tiempo, Complejidad Rapidez Atención	
			Condición social	Comunicación Relaciones personales	
Calidad de atención de enfermería	es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, con la finalidad de alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. <sup>33</sup>	Procedimientos que se realizan para atender al paciente brindando la mayor seguridad y confianza siguiendo estándares en aspectos como la técnica, humano y entorno.	Técnica	Efectividad. Eficacia. eficiencia Seguridad.	Escala ordinal
			Humano	Comunicación Amabilidad Oportuno	
			Entorno	Privacidad Comodidad. Libre de riesgo	

#### 4.4. Hipótesis general y específicas

##### **Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

##### **Específicas**

H.E.1: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

H.E.2: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

H.E.3: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

#### 4.5. Población – Muestra

**Población:** Desarrollada como un conjunto de individuos que presentan características similares en el estudio de fenómenos o variables, compartiendo tanto espacio como tiempo. <sup>47</sup>

En este caso la población de estudio estuvo constituida por 45 profesionales de enfermería servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

**Muestra:** Es una fracción que representa la totalidad de la población, para el estudio de variables en un contexto específico<sup>47</sup> En este caso se tomó a toda la población por ser una cantidad mínima de estudio.

**n= 45**

**Muestreo:** No Probabilístico, censal ya que no intervino la probabilidad y se tomó a toda la población como muestra de estudio.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad**

##### **4.6.1 Técnica**

En cuanto a la técnica que se usó para la recolección de datos se aplicó la encuesta, la cual es una técnica que es muy utilizada en el campo de la investigación social, esto debido a que su forma y estructura permite obtener la información de una forma más práctica, con lo cual se puede establecer resultados más ordenados con lo cual obtener patrones en la explicación del análisis de variables o fenómenos de estudio desarrolladas en una muestra determinada.<sup>47</sup>

##### **4.6.2 Instrumento**

Para la recolección de datos se utilizó los cuestionarios, el cual es considerado una técnica indirecta, donde se señala las situaciones, los tiempos y las actividades que se van a realizar en ella.

En el caso de la variable condiciones de trabajo se utilizó el cuestionario de los autores Ore y Soto<sup>27</sup>, que consta de 15 ítems divididos en 3 dimensiones: Condición físicas (5 ítems), condición psicológica (5 ítems) y condición social (5 ítems). Con una escala de Likert.

Para la valoración de la calidad de atención se utilizó el cuestionario de los autores Rosales G<sup>38</sup>, que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Con una escala de Likert.

Asimismo, ambos instrumentos serán medidos en su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, con un valor superior al 0.7 para considerarlos altamente confiables.

#### **4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

El procesamiento de la información que se recolecto de la muestra se realizó a través de las siguientes etapas: primero es la recolección de datos, los cuales pasan por un control de calidad además de una codificación de cada respuesta para la elaboración de la data que luego fue analizado por el programa Spss 25.0, con el fin de que desarrolle tablas y gráficos de barras para el análisis de resultados.

**Análisis estadístico descriptivo:** en este aspecto la investigación muestra tablas y gráficos de barras para la presentación de resultados.

**Análisis estadístico inferencial:** A través de la prueba de normalidad se escogió a la prueba de Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis considerando una significancia menor al 0.01

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos

Tabla 1.

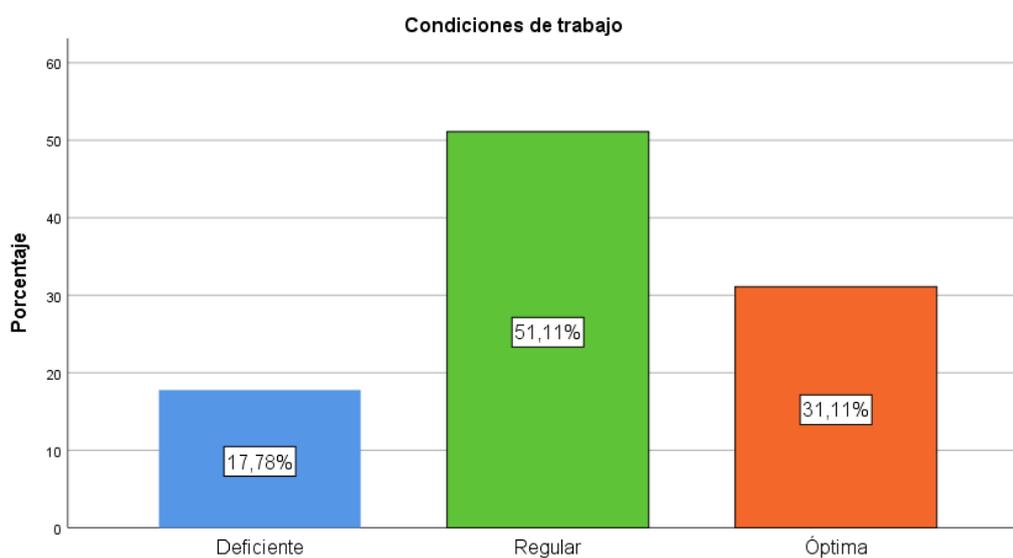
Distribución de datos según la variable condiciones de trabajo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	17,8
Regular	23	51,1
Óptima	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 1.

Distribución de datos según la variable condiciones de trabajo.



En la tabla y gráfico 1, se observa que el 17,78% presenta condiciones de trabajo en un nivel deficiente, el 51,11% un nivel regular y el 31,11% un nivel óptimo.

Tabla 2.

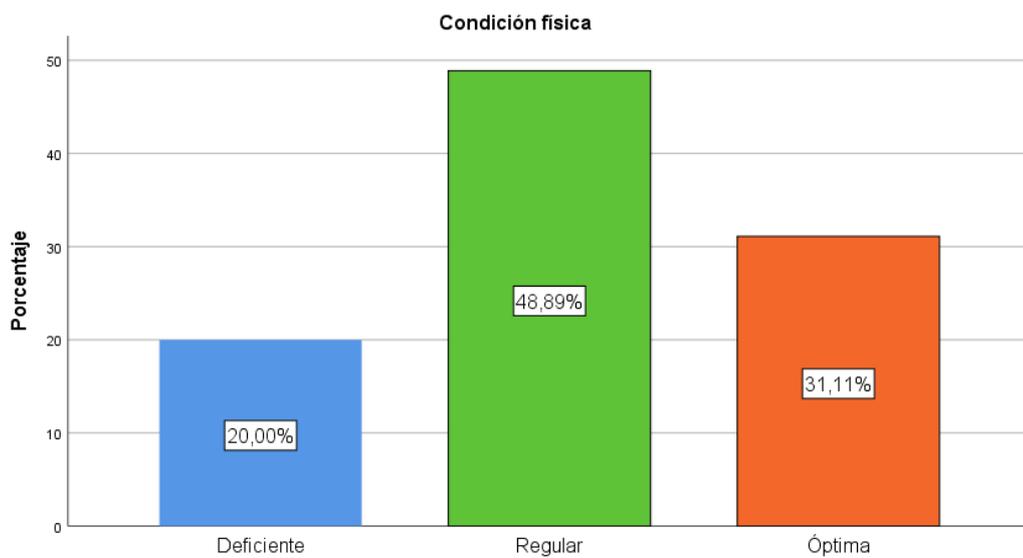
Condiciones de trabajo según dimensión condición física.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	20,0
Regular	22	48,9
Óptima	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 2.

Condiciones de trabajo según dimensión condición física.



En la tabla y gráfico 2, el 20.00% presenta una condición física en un nivel deficiente, el 48.89% un nivel regular y el 31.11% un nivel óptimo.

Tabla 3.

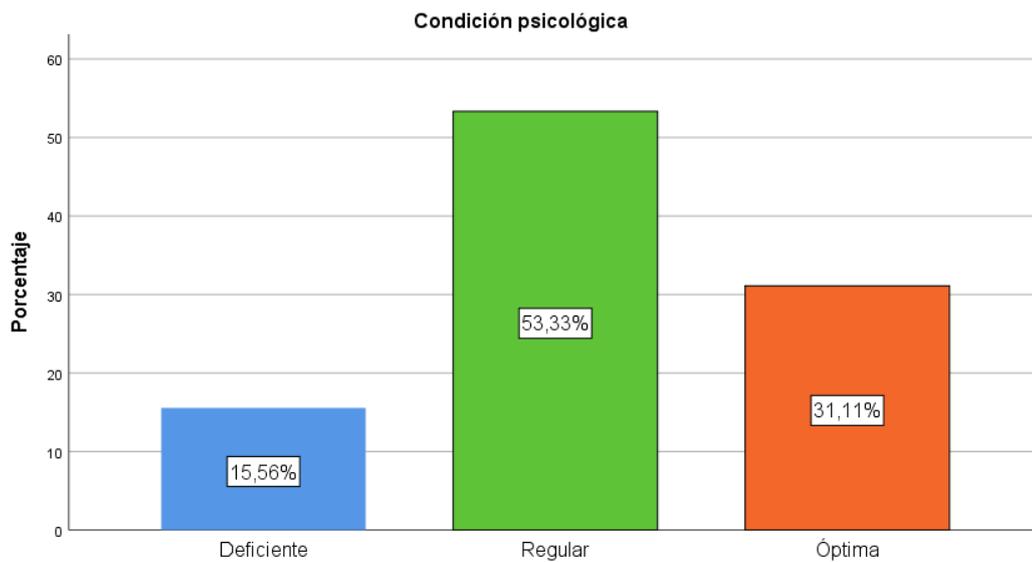
Condiciones de trabajo según dimensión condición psicológica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	15,6
Regular	24	53,3
Óptima	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 3.

Condiciones de trabajo según dimensión condición psicológica.



En la tabla y gráfico 3, el 15.56% presenta una condición psicológica en un nivel deficiente, el 53.33% un nivel regular y el 31.11% un nivel óptimo.

Tabla 4.

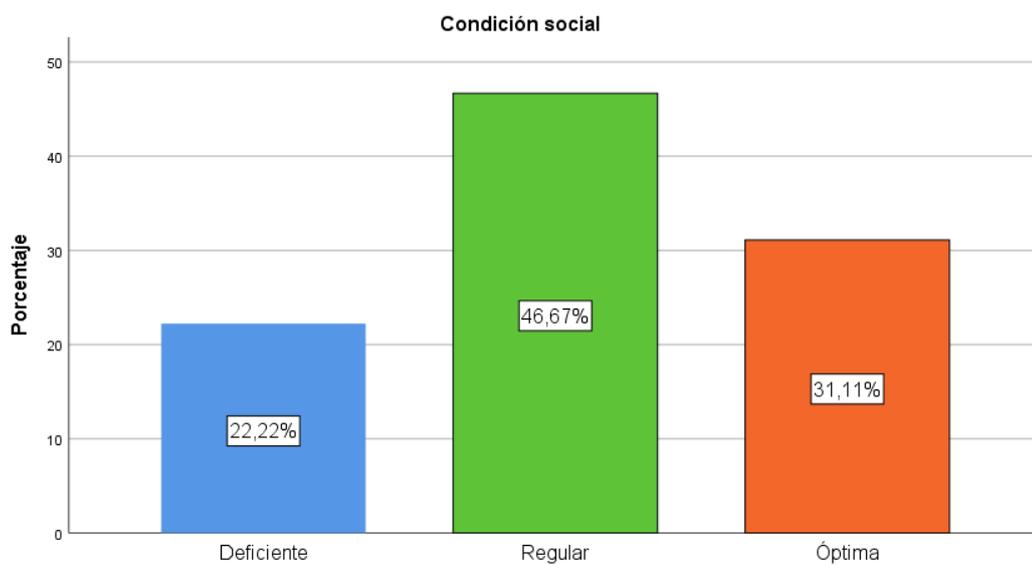
Condiciones de trabajo según dimensión condición social.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	22,2
Regular	21	46,7
Óptima	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 4.

Condiciones de trabajo según dimensión condición social.



En la tabla y gráfico 4, el 22.22% presenta una condición social en un nivel deficiente, el 46.67% un nivel regular y el 31.11% un nivel óptimo.

Tabla 5.

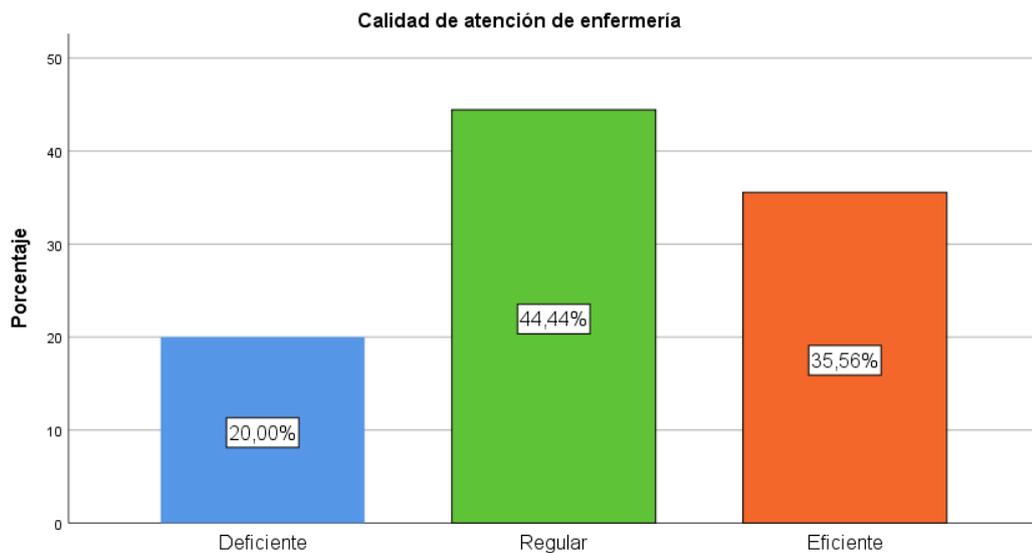
Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	20,0
Regular	20	44,4
Eficiente	16	35,6
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.

Distribución de datos según la variable calidad de atención de enfermería.



En la tabla y gráfico 5, el 20.00% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 44.44% un nivel regular y el 35.56% un nivel eficiente.

Tabla 6.

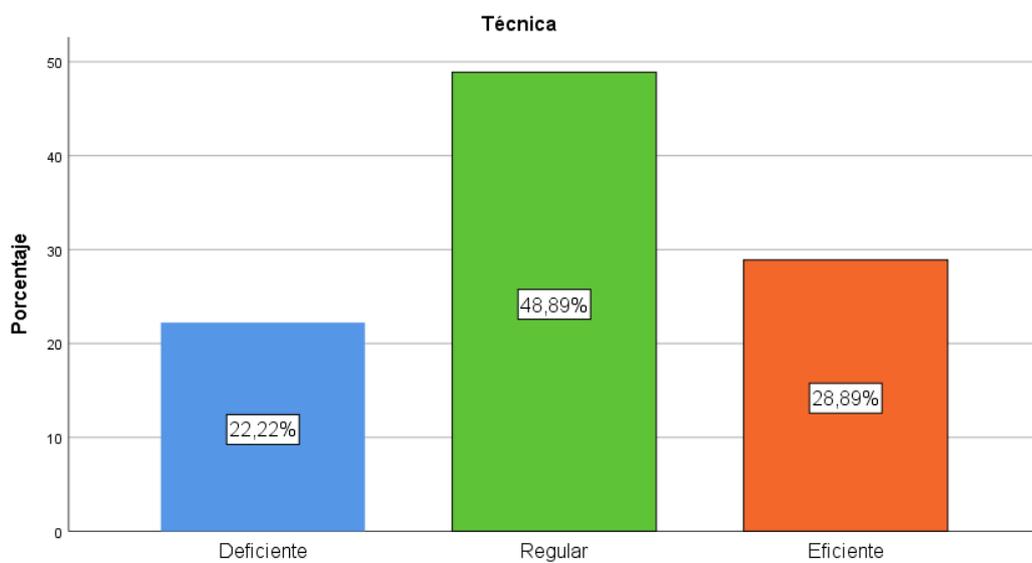
Calidad de atención de enfermería según dimensión técnica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	22,2
Regular	22	48,9
Eficiente	13	28,9
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 6.

Calidad de atención de enfermería según dimensión técnica.



En la tabla y gráfico 6, el 22.22% presenta una calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica un nivel deficiente, el 48.89% un nivel regular y el 28.89% un nivel eficiente.

Tabla 7.

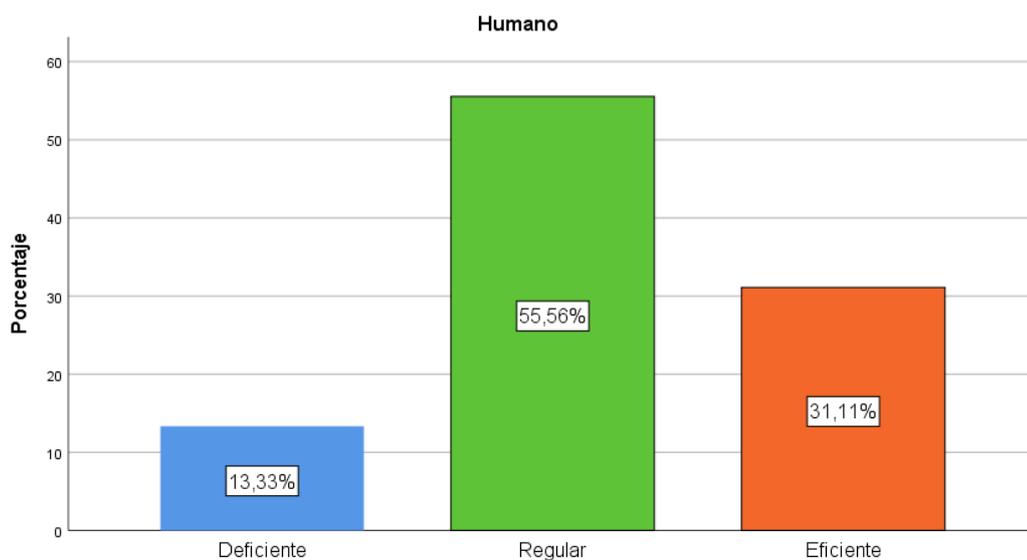
Calidad de atención de enfermería según dimensión humano.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	13,3
Regular	25	55,6
Eficiente	14	31,1
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 7.

Calidad de atención de enfermería según dimensión humano.



En la tabla y gráfico 7, el 13.33% presenta una calidad de atención de enfermería en su dimensión humano un nivel deficiente, el 55.56% un nivel regular y el 31.11% un nivel eficiente.

Tabla 8.

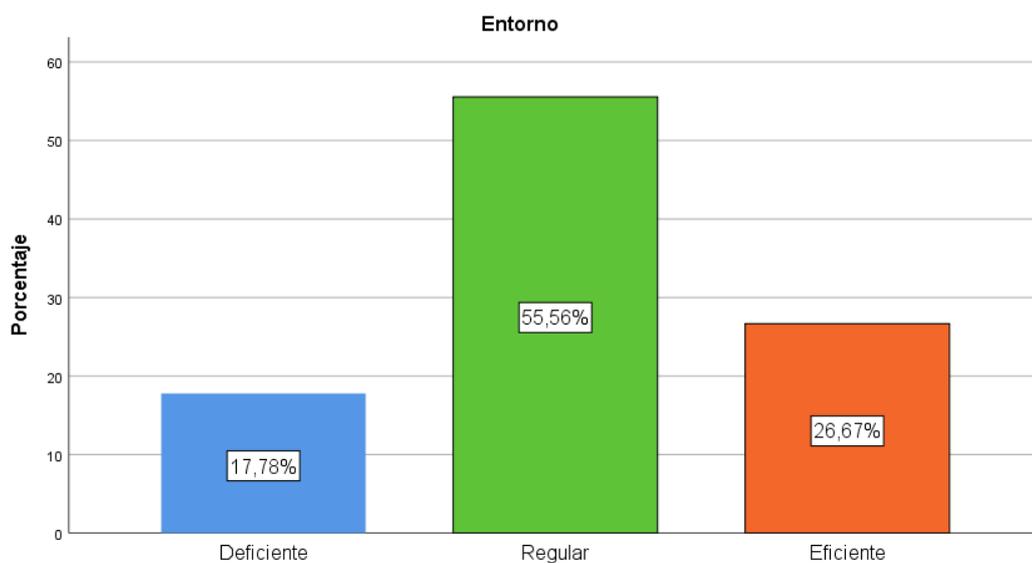
Calidad de atención de enfermería según dimensión entorno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	17,8
Regular	25	55,6
Eficiente	12	26,7
Total	45	100,0

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 8.

Calidad de atención de enfermería según dimensión entorno.



En la tabla y gráfico 8, el 17.78% presenta una calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno un nivel deficiente, el 55.56% un nivel regular y el 26.67% un nivel eficiente.

Tabla 9.

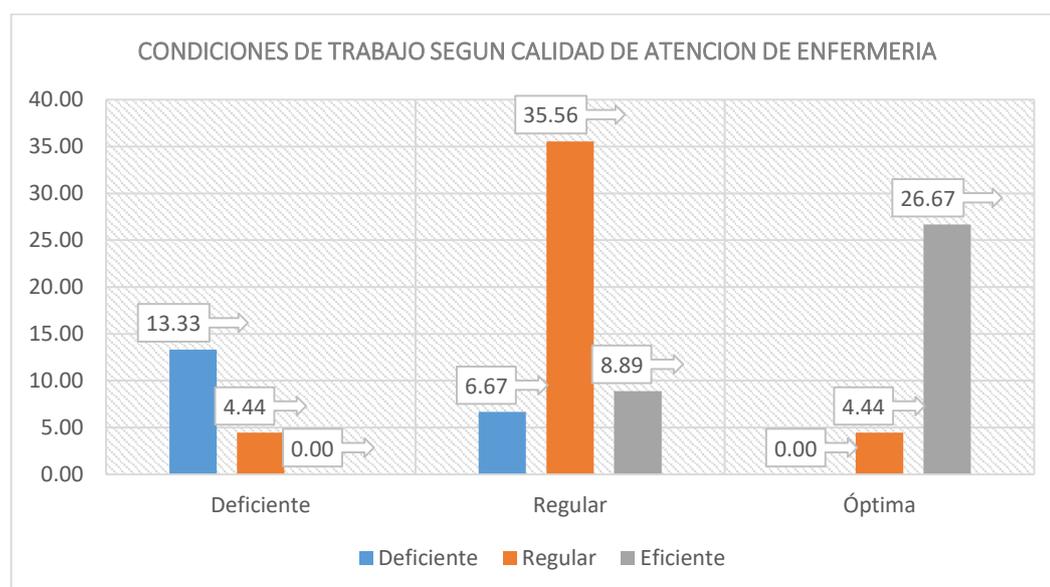
Condiciones de trabajo según calidad de atención de enfermería.

Condiciones de trabajo	Calidad de atención de enfermería							
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%	Total	%
Deficiente	6	13.33	2	4.44	0	0.00	8	17.78
Regular	3	6.67	16	35.56	4	8.89	23	51.11
Óptima	0	0.00	2	4.44	12	26.67	14	31.11
Total	9	20.00	20	44.44	16	35.56	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 9.

Condiciones de trabajo según calidad de atención de enfermería.



En la tabla y gráfico 9, al correlacionar las condiciones de trabajo con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una condición de trabajo en un nivel deficiente, el 13.33% presenta una calidad de atención deficiente y el 4.44% regular. En el grupo que presenta una condición de trabajo en un nivel regular, el 6.67% presenta una calidad de atención deficiente, el 35.56% regular y el 8.89% eficiente. En el grupo que presenta una condición de trabajo en un nivel óptimo, el 4.44% presenta una calidad de atención regular y el 26.67% eficiente.

Tabla 10.

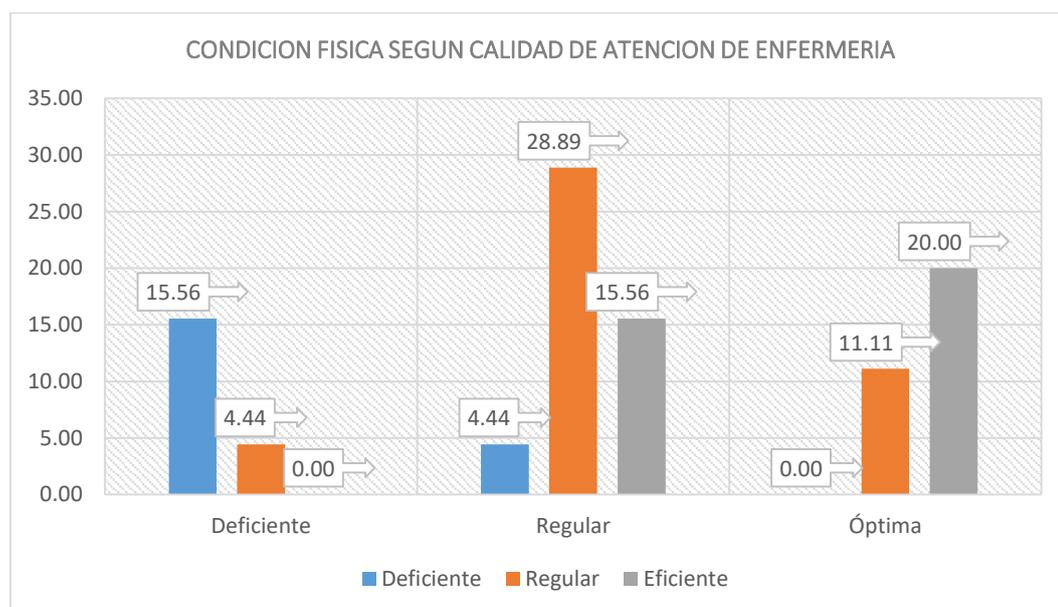
Condiciones de trabajo en su dimensión condición física según calidad de atención de enfermería.

Condición física	Calidad de atención de enfermería							
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%	Total	%
Deficiente	7	15.56	2	4.44	0	0.00	9	20.00
Regular	2	4.44	13	28.89	7	15.56	22	48.89
Óptima	0	0.00	5	11.11	9	20.00	14	31.11
Total	9	20.00	20	44.44	16	35.56	45	100.00

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 10.

Condiciones de trabajo en su dimensión condición física según calidad de atención de enfermería.



En la tabla y gráfico 10, al correlacionar la condición física con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una condición física en un nivel deficiente, el 15.56% presenta una calidad de atención deficiente y el 4.44% regular. En el grupo que presenta una condición física en un nivel regular, el 4.44% presenta una calidad de atención deficiente, el 28.89% regular y el 15.56% eficiente. En el grupo que presenta una condición física en un nivel óptimo, el 11.11% presenta una calidad de atención regular y el 20.00% eficiente.

Tabla 11.

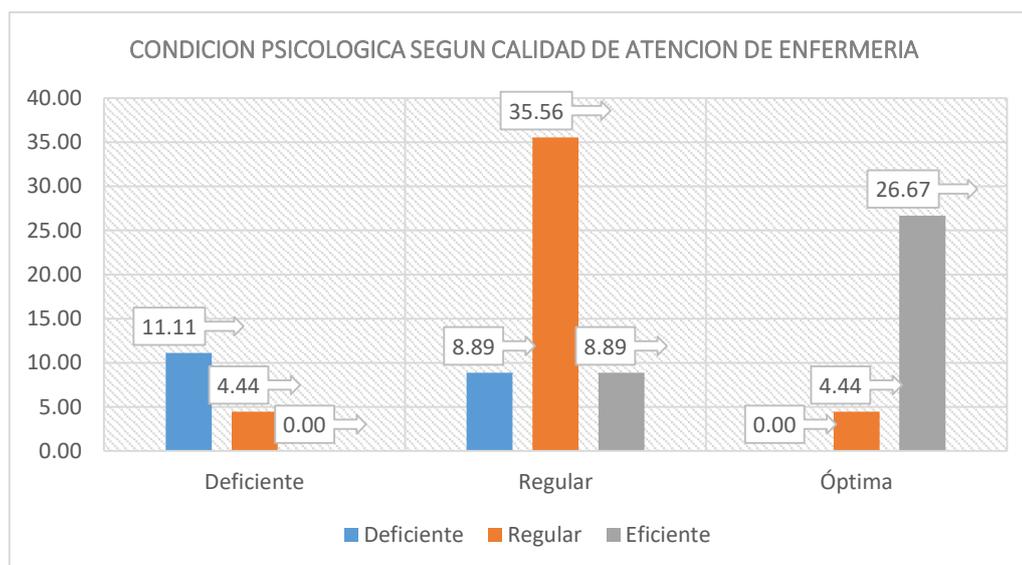
Condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica según calidad de atención de enfermería.

Condición psicológica	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Deficiente	5	11.11	2	4.44	0	0.00	7	15.56
Regular	4	8.89	16	35.56	4	8.89	24	53.33
Óptima	0	0.00	2	4.44	12	26.67	14	31.11
Total	9	20.00	20	44.44	16	35.56	45	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 11.

Condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica según calidad de atención de enfermería.



En la tabla y gráfico 11, al correlacionar la condición psicológica con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una condición psicológica en un nivel deficiente, el 11.11% presenta una calidad de atención deficiente y el 4.44% regular. En el grupo que presenta una condición psicológica en un nivel regular, el 8.89% presenta una calidad de atención deficiente, el 35.56% regular y el 8.89% eficiente. En el grupo que presenta una condición psicológica en un nivel óptimo, el 4.44% presenta una calidad de atención regular y el 26.67% eficiente.

Tabla 12.

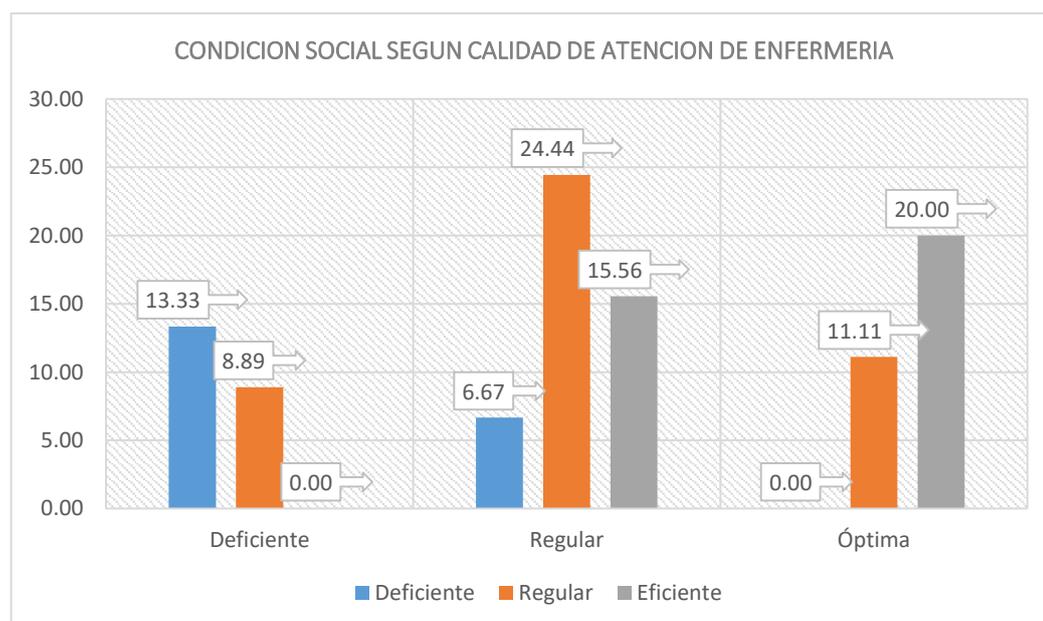
Condiciones de trabajo en su dimensión condición social según calidad de atención de enfermería.

Condición social	Calidad de atención de enfermería						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Eficiente	%		
Deficiente	6	13.33	4	8.89	0	0.00	10	22.22
Regular	3	6.67	11	24.44	7	15.56	21	46.67
Óptima	0	0.00	5	11.11	9	20.00	14	31.11
Total	9	20.00	20	44.44	16	35.56	45	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 12.

Condiciones de trabajo en su dimensión condición social según calidad de atención de enfermería.



En la tabla y gráfico 12, al correlacionar la condición social con la calidad de atención de enfermería, se encontró que del grupo que presenta una condición social en un nivel deficiente, el 13.33% presenta una calidad de atención deficiente y el 8.89% regular. En el grupo que presenta una condición social en un nivel regular, el 6.67% presenta una calidad de atención deficiente, el 24.44% regular y el 15.56% eficiente. En el grupo que presenta una condición social en un nivel óptimo, el 11.11% presenta una calidad de atención regular y el 20.00% eficiente.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis de los resultados

#### Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Tabla 13

*Prueba de correlación según Spearman entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería.*

			Condiciones de trabajo	Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

#### Interpretación:

Como podemos observar en el resultado de la Rho de Spearman representado en la tabla 13 las variables de estudio se correlacionan de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.759 considerada como moderada y significativa al 0.000, rechazando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Tabla 14

*Prueba de correlación según Spearman entre la condición física y la calidad de atención de enfermería.*

			Condición física	Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Condición física	Coefficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### Interpretación:

Como podemos observar en el resultado de la Rho de Spearman representado en la tabla 14 las variables de estudio se correlacionan de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.633 considerada como moderada y significativa al 0.000, rechazando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis específica 1.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Tabla 15

*Prueba de correlación según Spearman entre la condición psicológica y la calidad de atención de enfermería.*

			Condición psicológica	Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Condición psicológica	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### Interpretación:

Como podemos observar en el resultado de la Rho de Spearman representado en la tabla 15 las variables de estudio se correlacionan de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.736 considerada como moderada y significativa al 0.000, rechazando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis específica 2.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.

Tabla 16

*Prueba de correlación según Spearman entre la condición social y la calidad de atención de enfermería.*

			Condición social	Calidad de atención de enfermería
Rho de Spearman	Condición social	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### Interpretación:

Como podemos observar en el resultado de la Rho de Spearman representado en la tabla 16 las variables de estudio se correlacionan de manera directa y positiva con un coeficiente de correlación de 0.594 considerada como moderada y significativa al 0.000, rechazando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis específica 3.

## **6.2. Comparación resultados con antecedentes**

De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 17.78% presenta condiciones de trabajo en un nivel deficiente, el 51.11% un nivel regular y el 31.11% un nivel óptimo. Asimismo, se encontró que el 20.00% presenta una calidad de atención de enfermería en un nivel deficiente, el 44.44% un nivel regular y el 35.56% un nivel eficiente. Por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, según la correlación de Spearman de 0.759 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01.

Lo que se compara con el estudio de Orcasita A, Ovalle L. en Ecuador donde se evidenció que las condiciones laborales expenden garantías para el personal de enfermería con un bajo nivel de riesgo pero en el tema motivacional y mental el problema de la preocupación por su salario y el reconocimiento implican que el trabajador no pueda cumplir con un desempeño satisfactorio<sup>8</sup>. Por lo que concuerda con los resultados de la presente investigación donde se observó que las condiciones de trabajo en el que el profesional de enfermería desarrolla sus funciones se presentan en un nivel regular, al igual Machaca M. (2020) quien encontró que el 77.38% presentan una buena calidad de vida laboral, el 39.28% una calidad regular, en el caso de las condiciones laborales el 255 la percibe como buena y el 11.90% como muy buenas, las cuales se consideran como todo elemento que es propio del trabajo y es percibido por el trabajado como es el caso de su seguridad, la higiene, la ergonomía los aspectos psicosociales, las cuales son establecidas dentro del contrato laboral donde se incluye el salario, horarios, turnos, entre otros elementos además de los beneficios sociales impuestos por las leyes de trabajo<sup>20</sup>.

Otro de los estudios es el de Reynel I. en Ecuador quien evidenció que Los pacientes refieren sentirse satisfechos con la atención que les brinda el personal de enfermería a pesar de falta de insumos y materiales para realizar el procedimiento oportuno.<sup>9</sup> Lo que concuerda con el presente

estudio debido que se obtuvo como resultado que la calidad de atención se desarrolla en su mayoría es regular, lo que se asemeja al estudio de Caicedo F. quien encontró que el 58% presentaba una baja satisfacción con el servicio, esto según el bajo nivel en el desempeño y desarrollo de habilidades del profesional de salud fueron regulares por lo que se evidencio que los parámetros evaluativos en la calidad de atención está en un proceso de mejora es decir en un nivel regular, lo que genera satisfacciones regulares en los pacientes.<sup>10</sup> Cabe mencionar que la calidad de atención, en salud se relaciona con satisfacer las necesidades que el paciente tenga de una manera personal considerando su entorno familiar y social, como parte del proceso, por lo cual se basa en una organización de cambios que tiene el propósito de lograr una excelencia en los servicios que se ofrecen con un mínimo de riesgo y mayor control.<sup>35</sup>

Por otro lado, se encontró a Grados I. existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral desde la perspectiva de las enfermeras<sup>14</sup>, Lo que presenta una concordancia con el presente estudio donde se encontró como las condiciones de trabajo se relaciona de manera directa y positiva con el nivel de la calidad de atención que es percibida por los pacientes, donde muchas veces no solo afecta a la calidad de atención sino a la misma salud de los profesionales de enfermería como es en el caso del estudio de Berrospi F, Martinez K., en donde se halló que las condiciones de trabajo en el 36.7% son percibidas como malas, por otro lado el 48.4% refirieron que están fatigadas laboralmente, de igual manera se encontró una relación indirecta entre las variables por lo que al disminuir el nivel de las condiciones laborales se incrementa los niveles de fatiga laboral con un resultado de Pearson de -0.542.<sup>15</sup> Es decir, las condiciones de trabajo que se le brinda al profesional de enfermería influyen en el desarrollo de sus funciones, pero si estas se presentan en un nivel bajo o inadecuado pueden perjudicar dicho desempeño por lo que brindaran un servicio regular a bajo, tanto en su atención como en su cuidado generando insatisfacción en los pacientes o usuarios.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

- Primera** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, de manera directa y positiva según la correlación de Spearman de 0.759 significativa al 0.000.
- Segunda** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, de manera directa y positiva según la correlación de Spearman de 0.633 significativa al 0.000.
- Tercera** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, de manera directa y positiva según la correlación de Spearman de 0.736 significativa al 0.000.
- Cuarta** Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021, de manera directa y positiva según la correlación de Spearman de 0.594 significativa al 0.000.

## **RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda a la jefa de enfermería realizar reuniones mensuales con los profesionales de enfermería donde se exponga las dificultades en el servicio con el fin de poder brindar con el aporte de todos, soluciones que satisfagan y mejoren las condiciones de trabajo en lo posible, con el fin de brindar una mejor calidad de atención.
- A los profesionales de enfermería asistir a talleres donde se brinde estrategias de cómo manejar carga pesada, manejo y traslado de pacientes, con el fin de conseguir técnicas y estrategias que ayuden a disminuir la carga física en el servicio, asimismo informar de cualquier deficiencia en la infraestructura del servicio para poder brindar solución a ello a través del área logística encargada de ello.
- Que se evalúe la posibilidad de crear espacios de relajación en cada uno de los servicios, revalorando la calidad de vida del profesional de salud para mejorar el cuidado o servicio que brinde a los pacientes.
- A la jefa de enfermería Impulsar políticas que incrementen el reconocimiento del esfuerzo del personal de enfermería, que impulse el apoyo entre compañeros y jefes, mejore la comunicación jerárquica mediante la información de los resultados del trabajo que se realiza.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Granero A, Blanch J, Ochoa P. Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería en Barcelona. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet] 2018 [Citado el 20 de Junio de 2021] 26(2) Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es\\_0104-1169-rlae-26-e2947.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e2947.pdf).
2. Berrospi F, Martinez K. Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Priale Essalud– Huancayo – 2017. [Tesis para optar el título Profesional De Enfermería] Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/359/BERROSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. OMS. Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. Organización Mundial de la Salud [Internet] [Citado el 20 de Junio de 2021] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
4. Fuentes G. Condiciones de trabajo del personal de Enfermería del Servicio Extremeño de Salud durante la pandemia de COVID en España. Revista Nure Inv, [Internet] 2020. [Citado el 20 de Junio de 2021] 17(107). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616808>
5. De Bortoli, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica, [Internet] 2020 [Citado el 20 de Junio de 2021] 44(15) Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
6. Delgado J, Bueno C, Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Rev. Dilemas contemporáneos [Internet] 2019 [Citado el 20 de Junio de 2021] 2(74) Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>

7. García N. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2020 [Citado el 20 de Junio de 2021] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16379/1947.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Orcasita A, Ovalle L. Condiciones laborales del personal de enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. Rev. Biociencias [Internet]. 2019 [Citado el 22 de Junio de 2021];14(1):83-99. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/5334>
9. Reynel I. Calidad de atención de enfermería en pacientes con dificultad respiratoria del área clínica del hospital general Delfina Torres De Concha Esmeraldas. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2020 [Citado el 20 de Junio de 2021] Disponible en: <https://181.39.85.171/bitstream/123456789/1824/1/REYNEL%20SAN%20CHEZ%20ILKA%20DEL%20CARMEN.pdf>
10. Caicedo F. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. 2019. Ecuador. [Tesis de titulación] [Citado el 22 de Junio de 2021] disponible de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1842>
11. Ibarra A, Merino C. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Ecuador. [Tesis titulación] [Citado el 22 de Junio de 2021] disponible de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6091>
12. Quintero J. Percepción de la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud N° 2 de Esmeraldas. 2016. Ecuador. [Tesis titulación] [Citado el 22 de Junio de 2021] disponible de: <http://hdl.handle.net/123456789/873>
13. Machaca M. Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno –

2019. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno; 2020 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca\\_Idme\\_Milagros\\_Del\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca_Idme_Milagros_Del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Grados I. Condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en los Servicios de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima – 2016 [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17149/Grados\\_GIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17149/Grados_GIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  15. Berrospi F, Martinez K. Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Priale Essalud– Huancayo – 2017. [Tesis para optar el título Profesional De Enfermería] Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/359/BERROSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  16. Ureta R. Condiciones de trabajo hospitalario y riesgos laborales en profesionales de enfermería en el Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia – Huancavelica. [Tesis para optar el título Profesional De Enfermería] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2060/DOCTORADO-C.SALUD-2018-URETA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  17. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017. [Tesis para optar el título profesional de enfermería] Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco\\_Quispe\\_Evelyn\\_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

18. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
19. Alonzo D. Condición de trabajo y riesgo laborales en Enfermería en área de Intermedios Neonatal en un Instituto de salud Lima 2020. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52041/Alonzo\\_RDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52041/Alonzo_RDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Escalante L, Zapatel N. Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administracion: Una Perspectiva Global y Empresarial. McGraw-Hill Interam [Internet]. 2012 [citado 5 de noviembre de 2018];14. Disponible en: <http://www.mhhe.com/uni/koontzapge14e>
22. Nochebuena J. Índice de condiciones de trabajo. Análisis de las condiciones de trabajo en México en el periodo 2000-2010. [Internet]. 2013 [citado 5 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14798/TESIS%20MAESTR%C3%8DA-ok.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

23. Luengo C, Sanhuesa O. Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2016 [citado 2021 Sep 03] ; 62(245): 368-380. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es).
24. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
25. Escalante L, Zapatel N. Desempeño laboral y condiciones de trabajo del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Regional de Cajamarca – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante\\_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27813/escalante_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Contreras A. Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. [Tesis para optar el grado académico de: doctora en gestión pública y gobernabilidad] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4406/Contreras_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>

28. Jiménez C, Orozco M, Caliz N. Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un Hospital de la Red Pública en la Ciudad de Bogotá, Colombia. Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica 20(1): 23 – 32, 2017[Internet] [Citado el 24 de Junio de 2021] disponible de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>
29. GIL P, Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública. 29(2):237-241. 2012. [Internet] [Citado el 24 de Junio de 2021] disponible de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_abstract)
30. Ore E, Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima – 2018. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019 [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2973>
31. Medline Plus. Salud mental. Institutos Nacionales de la SaludBiblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. 2018. [Internet] [Citado el 24 de Junio de 2021] disponible de: <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html#:~:text=La%20salud%20mental%20incluye%20nuestro,actuamos%20cuando%20enfrentamos%20la%20vida>.
32. Uribe C. Condición laboral y satisfacción de la enfermera del hospital agosto Hernández Mendoza - Ica 2014. [Tesis Para optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias: enfermería] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4771/ENDurqucp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Cusi J, Seras E. Calidad de atención y nivel de adherencia al tratamiento de pacientes con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional de Ayacucho. 2018 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de Servicios de la Salud] Perú: Universidad Cesar

- Vallejo; 2018. [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29228>
34. Quispe A. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis- Hospital Rene toche Groppo Essalud de Chincha, 2016 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Chincha: Universidad Autónoma de Ica. [Citado el 24 de Junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/91/1/QUISPE%20PAUYAC%20ANNE%20LILIANA%20%20ATENCION%20TRATAMIENTO%20PACIENTES%20TUBERCULOSIS.pdf>
  35. Hilari B, Meza R. Percepción de los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería. Microred Zamácola de Arequipa, 2018 [Para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018. [Citado el 25 de Junio de 2021] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8203/60.1424.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  36. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Rev. Med. Leg. Costa Rica [Internet] 2014[Citado el 25 de Junio de 2021] 21(1): 109-117.Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en).
  37. González H. Calidad de atención. Atlantic International University. México [Internet]. 2004. [Citado el 25 de Junio de 2021] Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
  38. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 25 de Junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) (Citado el 25 de Junio de 2021) Disponible en:  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
40. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 25 de Junio de 2021] Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. (Tesis de Titulación) (Citado el 25 de Junio de 2021) Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20-%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>.
42. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) (Citado el 25 de Junio de 2021) Disponible en:  
[http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
43. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado el 25 de Junio de 2021] Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

44. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) (Citado el 25 de Junio de 2021) Disponible en:  
[http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
45. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. [Internet] 2016 [Citado el 25 de Junio de 2021] 9(2):127-136. Disponible en:  
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
46. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014. (citado el 25 de Enero de 2020).
47. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714p.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Condiciones de trabajo y calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María, 2021

**Responsable:**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?</p> <p><b>Específicas</b> P.E.1: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p> <p><b>Específicos</b> O.E.1: Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p>	<p><b>General</b> Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p> <p><b>Específicas</b> Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición física y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de</p>	<p><b>V1: Condiciones de trabajo</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Condición física Condición psicológica Condición social</p> <p><b>V2: Calidad de atención de enfermería</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Dimensión técnico científico Dimensión humana Dimensión entorno</p>	<p><b>Tipo:</b> aplicado</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> 45 profesionales de enfermería</p> <p><b>Muestra:</b> 45</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de información</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

<p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021?</p>	<p>O.E.2: Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p> <p>O.E.3: Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p>	<p>Salud de Jesús María 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición psicológica y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3 Ha: Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo en su dimensión condición social y la calidad de atención de enfermería, servicio de medicina, Centro de Salud de Jesús María 2021.</p>		
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### Variable 1: Condiciones de trabajo

Nº	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
<b>Condición físicas</b>				
1	En mi trabajo cuento con servicios básicos			
2	Existe suficiente equipo para realizar mis actividades diarias			
3	Mi trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo			
4	Mis actividades diarias requieren de trabajar continuamente en una postura forzada			
5	Considero que tengo una sobrecarga de trabajo			
<b>Condición psicológica</b>				
6	Tengo oportunidad de elegir mis días de descanso			
7	Tengo motivación en mi área laboral			
8	Tengo autonomía en mis decisiones profesionales			
9	He recibido cursos sobre prevención de riesgos laborales en mi área de trabajo			
10	Mis actividades diarias me estimulan en realizar compromiso laboral			
11	Existe monotonía en mis actividades diarias			
<b>Condición social</b>				
12	Considero que existen relaciones autoritarias en mi trabajo			
13	Tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución			
14	Me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros			
15	Existe respeto entre mis compañeros			

Fuente:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

## Variable 2: Calidad de atención

TA : Totalmente Acuerdo

A : Acuerdo

I : Indeciso

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

N	ítems	TA	A	I	D	TD
<b>Técnico</b>						
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
<b>Humano</b>						
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
9	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas					
13	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
<b>Entorno</b>						
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamento en casa.					

### **Anexo 03: Consentimiento informado**

Doy mi consentimiento a la Bachiller \_\_\_\_\_, para participar en la investigación **“Condiciones de trabajo y calidad de atención de enfermería, Servicio de Medicina, Centro de Salud de Jesús María, 2021”**, a través de cuestionario para obtener datos sobre el tema a estudiar, así mismo afirmó haber sido informado(a) de los objetivos de los estudios y haber comprendido la importancia del tema y del carácter de confiabilidad del mismo, por lo tanto, doy mi consentimiento.

.....

Firma del participante

Investigadora:

.....

Bachiller \_\_\_\_\_

## Anexo 4: Base de datos

### Variable condiciones de trabajo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2					
2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2					
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3					
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3				
5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2					
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2					
7	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3					
8	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2					
9	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2					
10	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3					
11	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	2					
12	3	3	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2					
13	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	1	3	1	2					
14	3	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	1	2					
15	3	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3					
16	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1					
17	3	1	3	3	3	3	1	2	2	1	3	1	1	3	2					
18	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3					
19	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3					
20	3	3	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3					
21	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1					
22	3	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2					
23	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3					
24	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3					
25	2	3	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1					
26	1	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2					
27	3	3	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1					
28	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	1					
29	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2					
30	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	3	3	1	3					
31	1	2	1	3	1	1	3	2	1	2	3	2	3	1	3					
32	3	3	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2					
33	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2					
34	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	1	3	3					
35	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2					
36	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1					
37	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data\_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	var	var	var	var	var
37	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2					
38	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1					
39	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1					
40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2					
41	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1					
42	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2					
43	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1					
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1					
45	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2					
46																				
47																				
48																				
49																				
50																				
51																				
52																				
53																				
54																				
55																				
56																				
57																				
58																				
59																				
60																				
61																				
62																				
63																				
64																				
65																				
66																				
67																				
68																				
69																				
70																				
71																				
72																				
73																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

# Variable calidad de atención de enfermería

Data\_var2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	var	var
1	5	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3		
2	3	5	3	5	3	5	3	2	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4		
3	3	4	5	4	4	5	5	3	2	2	4	3	2	4	3	3	5	4	5	3		
4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5		
5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4		
6	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4		
7	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3		
8	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4		
9	4	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3		
10	3	4	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3		
11	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
12	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3		
13	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5		
14	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3		
15	2	2	4	2	5	1	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4	1	2	1		
16	3	5	4	3	4	4	4	1	5	5	1	5	4	4	2	3	4	2	2	2		
17	2	4	4	1	5	5	3	2	3	5	5	5	1	4	3	2	1	2	5	4		
18	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5		
19	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3		
20	2	2	4	2	5	1	4	4	4	2	4	3	5	4	3	2	4	1	2	1		
21	3	5	4	3	4	4	4	1	5	5	1	5	4	4	2	3	4	2	2	2		
22	2	4	4	1	5	5	3	2	3	5	5	5	1	4	3	2	1	2	5	4		
23	4	1	2	2	1	1	5	1	3	4	2	4	2	4	2	5	4	1	1	4		
24	3	3	1	1	4	5	1	1	5	4	5	4	5	5	5	1	3	2	3	4		
25	1	3	1	5	5	4	1	1	5	4	5	1	3	2	3	1	5	3	1	2		
26	1	2	1	4	3	1	1	4	1	4	4	2	1	4	5	1	1	5	5	2		
27	1	3	4	2	1	1	5	3	4	4	1	4	2	1	4	5	2	4	5	1		
28	4	5	1	5	1	1	4	2	4	3	5	4	5	4	1	1	2	2	4	3		
29	5	5	4	4	3	1	1	4	2	2	1	5	5	3	1	3	4	2	3	2		
30	1	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	1	1	2	1	2	4	2	2		
31	5	3	1	4	1	1	4	3	5	3	1	2	5	3	1	3	3	5	1	4		
32	1	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	4	4	3	4	4	4	2		
33	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	3	2	2		
34	1	2	3	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3		
35	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	2	3		
36	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2		
37	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	3	1		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data\_var2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	var	var
37	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	3	1		
38	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	2	4	2	1	1	3	2	4	2	3		
39	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	1	3	1	2	4	2	1		
40	2	2	2	3	1	1	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2		
41	1	2	2	1	3	3	3	1	3	4	3	3	1	4	3	3	4	4	2	1		
42	3	2	1	4	4	3	2	3	3	1	2	4	2	3	2	1	2	1	2	2		
43	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	2		
44	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	1	4	1		
45	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4		
46																						
47																						
48																						
49																						
50																						
51																						
52																						
53																						
54																						
55																						
56																						
57																						
58																						
59																						
60																						
61																						
62																						
63																						
64																						
65																						
66																						
67																						
68																						
69																						
70																						
71																						
72																						
73																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 5: confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad condiciones de trabajo

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	15

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	27,60	48,358	,577	,877
Item2	28,20	51,221	,464	,882
Item3	27,95	48,366	,660	,874
Item4	27,90	48,411	,626	,875
Item5	28,05	49,208	,592	,877
Item6	27,90	47,358	,667	,873
Item7	27,95	47,839	,709	,871
Item8	27,80	50,379	,502	,880
Item9	28,20	47,642	,690	,872
Item10	27,70	51,484	,413	,884
Item11	27,75	48,829	,628	,875
Item12	28,15	48,976	,638	,875
Item13	27,70	51,274	,433	,883
Item14	27,90	54,726	,127	,894
Item15	27,85	51,818	,438	,883

## Confiabilidad calidad de atención de enfermería

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	57,80	164,905	,602	,862
Item2	57,35	158,871	,751	,856
Item3	57,35	163,397	,681	,860
Item4	57,65	169,187	,467	,867
Item5	57,00	161,684	,595	,862
Item6	57,20	160,589	,555	,863
Item7	57,20	169,116	,454	,867
Item8	57,85	177,818	,154	,877
Item9	57,30	170,853	,453	,867
Item10	56,85	172,450	,330	,871
Item11	57,30	161,695	,551	,863
Item12	56,75	160,724	,695	,858
Item13	58,00	172,526	,302	,872
Item14	56,90	168,516	,584	,864
Item15	57,45	174,576	,324	,871
Item16	57,40	175,832	,269	,873
Item17	57,25	161,671	,546	,864
Item18	57,75	170,724	,332	,872
Item19	57,45	172,366	,319	,872
Item20	57,80	168,274	,509	,865

## Anexo 6: Evidencias fotográficas





## **Anexo 7: Constancia de aplicación**

## Anexo 8: Resultado de turnitin

Condiciones de trabajo y calidad de atención de enfermería,  
Servicio de Medicina, Centro de Salud de Jesús María, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cuauhtemoc Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%