

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA  
COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA  
CAJAMARCA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**AUTORA**

**BACH. RUT MADAI, CAJA LULAICO**

**ASESORA**

**M.Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE**

**CAJAMARCA – PERÚ- 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aída Cistina Cerna Aldeve', is located in the bottom right corner of the page.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA  
COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA  
CAJAMARCA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**AUTORA**

**BACH. RUT MADAI, CAJA LULAICO**

**ASESORA**

**M.Cs. AÍDA CISTINA CERNA ALDAVE**

**CAJAMARCA – PERÚ- 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aída Cistina Cerna Aldeve', is written over a light blue circular stamp.

Copyright ©  
RUT MADAI CAJA LULAICO  
Todos los derechos reservados

## FICHA CATALOGRÁFICA

Caja, R. 2021. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA CAJAMARCA, 2021/Rut Madai Caja Lulaico/ 84 páginas.

Escuela Académico Profesional de Enfermería.

Asesora: M.Cs. Aída Cistina Cerna Aldave.

Disertación Académica para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería  
– UNC 2022.

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA  
COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA  
CAJAMARCA, 2021.

Autora: Bach. Rut Madai Caja Lulaico.

Asesora: M.Cs. Aída Cistina Cerna Aldave.

Tesis evaluada y aprobada para obtener el grado de Licenciada en  
Enfermería, de la Universidad Nacional de Cajamarca, por los  
siguientes miembros de jurado:

JURADO EVALUADOR



---

Dra. Humbelina Chuquilín Herrera  
PRESIDENTE



---

Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera  
SECRETARIA



---

Dra. María Elena Bardales Urteaga  
VOCAL

Cajamarca, Perú - 2022.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

A Dios por darme la dicha de la vida, por cuidarme, protegerme, por ser mi motivo y por estar conmigo en cada etapa y proceso de mi vida; brindándome el conocimiento necesario para concluir este proyecto de investigación.

A mis padres por estar conmigo en cada etapa de mi vida apoyándome económica y moralmente, por su cariño incondicional y entrega en todo momento. Y por ser mi motor y motivo para lograr cada objetivo planteado.

A mis hermanos, Matilde, Flavio, Samuel, Victoria y Marco, por su confianza depositada en mí y por haber estado en cada situación difícil de mi formación profesional brindándome su ayuda absoluta.

**Rut M. Caja L.**

## AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi sincero agradecimiento a:

A Dios por permitirme gozar de este logro tan importante en mi vida, y siempre ser mi guía y la luz de mi camino en todo tiempo.

A mis padres por siempre estar pendiente de cada paso y cada escalón que doy para brindarme palabras de ánimo y continuar con cada objetivo y meta planteada.

A mi asesora Aída Cistina Cerna Aldave por dedicar parte de su valioso tiempo a instruirme constantemente, con mucha paciencia y dedicación durante todo el desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Escuela Académico Profesional de Enfermería por brindarme todos los conocimientos necesarios teniendo en cuenta valores, principios éticos, etc., a través de sus docentes capacitados, que a pesar de sus largas horas de trabajo brindaron su enseñanza con abundante amor y mucho cariño.

A la Universidad Nacional de Cajamarca por abrirme las puertas y acogerme durante estos cinco años de mi formación profesional

**Rut M. Caja L.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

FICHA CATALOGRÁFICA .....	i
HOJA DE JURADO EVALUADOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS: .....	v
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	viii
LISTA DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPITULO I .....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
2.1. Definición y delimitación del problema.....	3
2.2. Formulación del problema de investigación .....	7
2.3. Justificación.....	7
2.4. Objetivos de la Investigación .....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de Estudio .....	9
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Teoría de la variable satisfacción Laboral .....	14
2.2.2. Teoría de la variable Calidad de Atención.....	15
2.2.3. Satisfacción Laboral.....	15
2.2.4. Calidad de Atención.....	20
2.3. Hipótesis de investigación.....	22

2.4. Operacionalización de variables.....	23
CAPITULO III.....	24
DISEÑO METODOLÓGICO.....	24
3.1. Diseño y Tipo de estudio.....	24
3.2. Población.....	24
3.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	25
3.4. Unidad de análisis .....	25
3.5. Marco muestral.....	25
3.6. Muestra.....	26
3.7. Selección de la muestra .....	27
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.9. Procesamiento y análisis de datos .....	28
3.10. Consideraciones éticas y rigor científico.....	29
CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	31
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS .....	57

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.....	31
Tabla 2. Características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.. .....	33
Tabla 3. Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca, del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.....	35
Tabla 4. Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión intrínseca del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.....	39
Tabla 5. Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.....	41
Tabla 6. Nivel de la calidad de atención según sus elementos, en los usuarios del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021. ....	42
Tabla 7. Nivel de Calidad de Atención de los usuarios que se atienden en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021.....	45

**LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1. Características sociodemográficas del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021. .... 31
- Figura 2. Características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021..... 34
- Figura 3. Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca, del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021..... 36
- Figura 4. . Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión intrínseca del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021..... 39
- Figura 5. Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021..... 41
- Figura 6. Nivel de la calidad de atención según sus elementos, en los usuarios del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021. .... 43
- Figura 7. Nivel de Calidad de Atención de los usuarios que se atienden en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021..... 45

**LISTA DE ANEXOS**

ANEXO N° 1:	Consentimiento Informado.....	58
ANEXO N°2:	Cuestionario Satisfacción Laboral.....	59
ANEXO N° 3:	Escala “Calidad De Atención” .....	61
ANEXO N° 4:	Base de datos de la Variable Satisfacción laboral.....	63
ANEXO N° 5:	Matriz de resultados de la Variable Satisfacción laboral .....	64
ANEXO N°6:	Base de datos de la Variable Calidad de atención.....	65
ANEXO N° 7:	Matriz de resultados de la Variable Calidad de atención.....	66
ANEXO N° 8:	Formato De Tesis De Antiplagio.....	67
ANEXO N° 9:	Constancia De Originalidad.....	68
ANEXO N° 10:	Acta De Sustentación.....	69

## RESUMEN

Caja Lulaico, Rut Madai<sup>1</sup>

Cerna Aldave, Aída Cistina<sup>2</sup>

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cuál es el nivel de la Satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021. Estudio con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 27 personas que laboran en el C.S. Huambocancha Baja y 244 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó técnica encuesta y el instrumento cuestionario validado por, Cereceda en el 2020; y para la variable calidad de atención el instrumento creado y validado por Álvarez, Y. y Cahuana, M. en el 2015. Los datos fueron procesados y analizados en el programa Microsoft Office Excel 2016 y el paquete estadístico SPSS versión 25. Los resultados obtenidos en tiempos de COVID-19 fueron: el 37% del personal de salud se encuentra en la etapa adulta temprana, 67% son sexo femenino y 56% se encuentran laborando dentro sus primeros 6 años. De la población atendida el 36% se encuentra en la etapa adulta temprana, y 65% corresponde al sexo femenino. El nivel de la satisfacción laboral fue medio con un 52%, el nivel de calidad de atención regular con el 59,40%. Concluyendo que ambas variables se encuentran en un nivel intermedio de satisfacción, razón por la cual se plantea diferentes intervenciones para el mantenimiento, fortalecimiento y mejora de la satisfacción laboral y el nivel de la calidad de atención.

Palabras Clave: Satisfacción laboral y calidad de atención.

1. Autora: Bachiller en Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC).

---

2. Asesora: Docente de la Escuela Académico Profesional de Enfermería - Universidad Nacional de Cajamarca (UNC).

## ABSTRACT

Caja Lulaico, Rut Madai<sup>1</sup>

Cerna Aldave, Aída Cistina<sup>2</sup>

The objective of this research work is to determine the level of job satisfaction of health personnel and the level of quality of care during the Covid 19 pandemic, at the Huambocancha Baja Health Center, Cajamarca 2021. Experimental, quantitative, descriptive cross-sectional approach. The sample consisted of 27 people who work at the C.S. Huambocancha Baja and 244 users. For data collection, a survey technique and the questionnaire instrument validated by Cereceda in 2020 were used; and for the quality of care variable, the instrument created and validated by Álvarez, Y. and Cahuana, M. in 2015. The data were processed and analyzed in the Microsoft Office Excel 2016 program and the statistical package SPSS version 25. The results obtained in times of COVID-19 they were: 37% of health personnel are in early adulthood, 67% are female, and 56% are working within their first 6 years. Of the population served, 36% are in early adulthood, and 65% are female. The level of job satisfaction was medium with 52%, the level of quality of regular care with 59.40%. Concluding that both variables are at an intermediate level of satisfaction, different interventions are proposed for the maintenance, strengthening and improvement of job satisfaction and the level of quality of care.

Keywords: Job satisfaction and quality of care.

1. Author: Bachelor in Nursing, Faculty of Health Sciences, Universidad Nacional de Cajamarca (UNC).

---

2. Advisor: Teacher of the Academic Professional School of Nursing - National University of Cajamarca (UNC).

## INTRODUCCIÓN

Tras el nuevo brote del coronavirus SARS-COV-2 causante de la enfermedad COVID-19 todo el mundo se vio afectado, en especial el personal de salud, como médicos, enfermeras, técnicos en enfermería. Afectando de esta manera la satisfacción laboral del trabajador y consecuentemente la calidad de atención que este personal brindara (1) (2)

Siendo la satisfacción laboral una actitud positiva propia de cada individuo, dependiente de diversos factores, tanto extrínsecos que vienen del exterior los cuales provocan satisfacción, pero por corto tiempo, y si no están presentes pueden provocar insatisfacción; como factores intrínsecos que nacen de la persona, los cuales estando presentes provocan mayor satisfacción, y en su ausencia no producen insatisfacción (2)

La calidad de atención es un acto de obtener excelente asistencia sanitaria, logrando un buen resultado sin ningún riesgo, para lo cual se tiene en cuenta la dimensión científico-técnica que engloba la fiabilidad y seguridad que el paciente presenta frente a la atención brindada por el personal de salud; la dimensión interpersonal que engloba la empatía y la capacidad de respuesta que hay por parte del personal de salud y la dimensión entorno o de medio ambiente que abarca los elementos tangible. (3)

Ante la importancia del tema el Ministerio de Salud promulgó una directiva dirigida a la protección integral del personal de salud durante la pandemia COVID-19, con el fin de proteger y fomentar un ambiente laboral seguro y saludable con el menor impacto en la salud biopsicosocial. (14)

Ya que Cajamarca no es exento al problema se plantea la investigación Satisfacción Laboral Del Personal De Salud En La Calidad De Atención Durante La Pandemia Covid 19, Centro De Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021. Cuyo objetivo es determinar cuál es el nivel de la Satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021. Con el fin de establecer acciones que favorezcan el desarrollo personal y laboral de todo el personal.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos:

CAPÍTULO I Muestra el problema de investigación, definición y delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos del estudio.

CAPÍTULO II Presenta el marco teórico: antecedentes de la investigación, bases teóricas y variables de estudio.

CAPÍTULO III abarca la metodología de investigación: Diseño y tipo de estudio, población, muestra, criterios de inclusión y de exclusión, unidad de análisis, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, procesamiento y análisis de datos y consideraciones éticas.

CAPÍTULO IV expone los resultados, análisis e interpretación y discusión.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Definición y delimitación del problema

El personal de salud conformado por médicos, enfermeras, etc. a nivel mundial desempeñan una función muy importante en primera y segunda línea de defensa con servicio vocacional dedicada a brindar bienestar físico, psicológico, social, espiritual y emocional enfrentando de esta manera tensiones sin precedentes en su fuerza laboral, haciéndolos más vulnerables a diversos problemas desligadas de la misma labor (1).

La Satisfacción Laboral se define como, una actitud positiva individual hacia el trabajo, siendo este un elemento indispensable en el proceso asistencial relacionado con calidad de los servicios de salud. Existen factores extrínsecos, como reconocimientos, incentivos; y factores intrínsecos, como la capacidad de interactuar con los demás, autorrealización, autoestima, ganancia de conocimientos y habilidades, la capacidad de utilizar y expresar la creatividad (2).

La calidad de atención es un acto que consiste en conseguir atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del usuario en el proceso; teniendo en cuenta tres elementos: científico-técnico, interpersonal y entorno (3).

En este contexto el personal de salud se enfrenta a una gran amenaza en todos sus ámbitos, ya que tras el brote inicial del SARS-CoV-2 causante de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), ha sufrido grandes cambios que afectan su desempeño y la calidad del servicio otorgada al usuario, como la falta de información inicial sobre la pandemia SARS-CoV-2, cambios en el esquema de trabajo (nuevos protocolos de atención), modificación de las jornadas laborales, medidas de bioseguridad rigurosos, factores que influyen en la satisfacción laboral y su entorno del personal de salud (4) (5).

El personal de salud asume el compromiso profesional y ético de brindar atención y cuidados directos de calidad, además de asumir el trabajo en equipo y coordinar acciones específicas de prevención y control de la pandemia Covid 19 (6).

Según el Centro de Ciencia e Ingeniería de Sistemas (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins (JHU) a la fecha en el mundo existen 169617344 de infectados por Covid 19, 352612 de fallecido, y 1.836.563.929 de dosis de vacuna administradas, por lo que se ve afectado gravemente la labor del personal de Salud (7).

Por ello la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda: a) Establecer sinergias entre las políticas y estrategias de seguridad de los trabajadores de la salud y de seguridad de los pacientes, referido a desarrollar sistemas integrados de indicadores de seguridad del paciente, seguridad de los trabajadores de la salud y calidad de la atención, e integrarlos en el sistema de información sanitaria; b) Proteger a los trabajadores de la salud frente a la violencia en el lugar de trabajo; c) Mejorar la salud mental y bienestar psicológico; proporcionando acceso a los servicios de bienestar mental y apoyo social, incluso el asesoramiento sobre el equilibrio entre; el trabajo, la vida privada, la evaluación y mitigación de riesgos; d) Proteger a los trabajadores de la salud frente a los peligros físicos y biológicos; además garantizar la aplicación de normas de seguridad del paciente, prevención, control de infecciones y seguridad ocupacional en todo el sistema de salud (8)

Así mismo la OMS refiere que, a nivel global los sistemas de salud han incrementado hasta en un 66% en personal de salud, para la atención directa de pacientes Covid, así mismo advierte que si persisten las dificultades para la protección del personal de salud, se verá afectada la integridad física, emocional, laboral y principalmente el desempeño profesional del personal de salud; siendo esta situación percibida por los usuarios, en una atención no oportuna, y sin calidad (9).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reveló que 570.000 trabajadores de la salud en nuestra región se han enfermado de Covid 19 y más de 2.500 han fallecido; esta realidad lleva a presentar episodios de estrés, temor, ansiedad, estados depresivos, entre otras situaciones de trastornos nerviosos generando insatisfacción en la labor del personal

de salud; afectando consecutivamente la capacidad resolutive y toma de decisiones en la calidad de atención brindada al usuario y/o paciente (10).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), publico 5 recomendaciones a considerar que brinda al personal de salud, seguridad ocupacional, salud emocional, control de situaciones de estrés, y mejoras en las condiciones laborales como: 1) Preservar la seguridad del personal sanitario (medidas de bioseguridad, protección personal, capacitación permanente y retroalimentación supervisada) 2) Proteger la salud mental, ya que están sometidos a una alta demanda de trabajo, además de convivir con el temor de contraer la enfermedad y propagarla entre sus familiares y allegados; 3) Vigilar las horas de trabajo. Ya que se está trabajando en situaciones irregulares (trabajo adicional, horas de trabajo prolongadas, y falta de periodos de descanso); 4) Proteger a quienes tienen un contrato de corta duración y a los voluntarios asegurando la asistencia del personal; 5) Contratar y formar al personal de salud, referido a la política de invertir en todos los sistemas de salud, para que puedan contratar, desplegar y mantener a un número suficiente de trabajadores de la salud bien formados, respaldados y motivados (11)

El Ministerio de Salud (MINSA) reportó que en el Perú hay hasta la fecha 1.947.555 de infectados, 68.978 muertes, y 3.755.937 dosis de vacunas administradas, y a nivel de la Región Cajamarca se reportaron 57934 infectados por covid-19, y 1491 fallecidos (12). Así mismo el Colegio de enfermeros del Perú reportó 7700 colegiados infectados y 121 fallecidos desde el inicio de la pandemia (13).

Razón por la cual, el MINSA, mediante la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA promulgó la directiva orientada a la protección integral del personal de salud durante la pandemia del Covid 19, cuyo propósito es desarrollar y fomentar un ambiente laboral seguro y saludable con el menor impacto en la salud física, emocional, y familiar del personal de salud, asimismo fortalece los siguientes aspectos: a) medidas de bioseguridad y protección personal; b) control periódico de tamizaje covid 19; c) asistencia médica y familiar; d) estudio de vulnerabilidad de la salud del personal; e) identificación de puntos críticos de exposición laboral; f) compensación económica; y g) evaluación para la reincorporación gradual del personal vulnerable entre otros aspectos (14).

Perú presentó interrupción de la cadena de suministros en los diferentes niveles de atención, lo que explica que en promedio el 20% de los contagiados corresponde al personal de salud, siendo las medidas de protección personal insuficientes, ya que a inicios de la pandemia

muchos profesionales de la salud se vieron obligados a reutilizar los EPPs; sobrecarga laboral que enfatiza el exceso de horas laborales y el exceso de número de pacientes por profesional; entre otras (15). Generando sentimientos negativos como cansancio, angustia, temor, insatisfacción laboral, etc. Haciendo a cada profesional aún más vulnerable (16).

Al igual que en todo país y el mundo; en Cajamarca el personal de salud también tiene como objetivo brindar un cuidado holístico y humanizado; realizando múltiples actividades para el mantenimiento y mejora de la salud. Por la misma razón, siendo un pilar fundamental se encuentran en primera línea de defensa tras el nuevo brote del coronavirus, enfrentándose a múltiples amenazas como la falta de EPP; baja remuneración; la sobrecarga laboral; el cansancio y la angustia debido al riesgo al que están expuestos; teniendo tales amenazas efectos negativos en la calidad de atención que el personal de salud brinda.

Por lo tanto, para lograr un buen nivel de la satisfacción laboral se requiere de autorrealización, autoestima, ganancia de conocimientos y habilidades, capacidad de utilizar la creatividad y el sentido de haberlo logrado, buena comunicación entre trabajadores, material de trabajo disponible, equipos de protección personal, beneficios, bonos, etc. Ya que trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho contribuyendo a la sociedad (2). Pero lastimosamente en la actualidad y el día a día la realidad es distinta de cada profesional de la salud, debido a la sobredemanda de usuarios y/o pacientes, mala comunicación entre ellos, falta de materiales para brindar una atención de calidad, bajas remuneraciones, etc. Lo cual contribuye a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, estrés excesivo o síndrome de burnout, etc.

De continuar con esta problemática existirá insatisfacción laboral en la mayoría de los trabajadores de la salud, trayendo consigo la disminución en la calidad del trabajo, afectando al usuario y/o paciente (17). Motivo por el cual, se plantea una reflexión sobre la situación actual, ya que la pandemia ocasionada por la covid 19 exige que las sociedades y comunidades científicas de mayor y menor investigación respondan a las contingencias de sus comunidades, prioritariamente las del personal de salud (18).

Mencionada la problemática el presente trabajo de investigación busca determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la atención de calidad durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

## **2.2. Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es el nivel de la Satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021?

## **2.3. Justificación**

Siendo la satisfacción laboral el proceso emocional y cognitivo, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo y las condiciones laborales (19). Y la atención de calidad un acto que consiste en conseguir atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso (3).

El profesional de salud tras el brote del nuevo coronavirus se encuentra frente a un sin número de factores que desencadenaría una insatisfacción laboral como la falta de EPP, sobrecarga laboral, entre otros, que traen consigo cansancio, angustia, etc. afectando no solo la salud y bienestar de todo el personal sanitario, sino también la calidad de atención brindada hacia toda población atendida en dicho establecimiento.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y conociendo la problemática actual. Se plantea determinar el nivel de la Satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021; ya que tras no conocerse algún estudio realizado en esta población, y siendo un tema de mucha importancia que involucra al personal de salud, los cuales con vocación de servicio se exponen día a día a diferentes riesgos para proteger a la población; urge a partir de un primer estudio que sienta las bases de su significancia y comportamiento, el cual servirá para futuras investigaciones o de comparativo para otros estudios, y de esta manera mejorar y plantear estrategias en beneficio de los afectados.

Por otro lado, tras obtener los resultados de la presente investigación beneficiará a todo el personal de salud del C.S. Huambocancha Baja, consiguientemente, a los usuarios atendidos en el mismo; gobiernos, tanto local como nacional en el sector salud que se encuentran a cargo y tienen bajo su responsabilidad un profesional de la salud. Ya que

conociendo detalladamente el nivel de satisfacción laboral, los factores que desencadenan la insatisfacción y el nivel de la calidad de atención; permitirá a las autoridades y gobiernos locales y nacionales plantear nuevos planes de intervención, proyectar nuevas estrategias con la finalidad de generar mejores condiciones de trabajo que favorezcan al desarrollo personal y laboral de todo el personal; logrando una buena satisfacción laboral que se verá reflejada en la atención de calidad brindada al usuario y/o paciente.

## **2.4.Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de la Satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021

### **Objetivos Específicos**

1. Describir las características sociodemográficas de la muestra en estudio del Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.
2. Identificar el nivel de satisfacción del personal de salud durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.
3. Identificar y describir el nivel de la atención de calidad brindada al usuario por el personal de salud durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Estudio

##### A. Internacionales

**Del Ángel-Salazar EM, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeta-Hernández D.** en su estudio “clima organizacional y satisfacción laboral” cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud, realizando un tipo de estudio transversal analítico de correlación; en una muestra de 182 trabajadores. Obteniendo como resultados que: la mayoría presentó clima organizacional por mejorar (56%) y 40,7% satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio (46,2%). Encontrándose correlación significativa moderada entre ambas variables ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ). Concluyendo que identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud (20).

**Zaldúa, A. Ecuador, (2018)** en su investigación denominada “Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí” cuyo objetivo fue analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes. Cuyo método de estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo de corte transversal con diseño no experimental. En una muestra de 60 trabajadores. Teniendo como resultados lo siguiente: el 46,67% se encuentra entre los 20 a 39 años, el 30% entre 40 a 49 años, el 18% de 50 a 59 años y el 3% más de 60 años. De los cuales el 53,33% pertenece al sexo femenino y el 46,67 al sexo masculino. El 40% se encuentran entre 1 a 5 años antigüedad en el trabajo, el 28,33% tiene más de 10 años laborando. En cuanto al factor intrínseco el 58,30% muestra un nivel bajo, y el 41,70 un nivel alto y en cuanto a la dimensión extrínseca el 36,7% presenta un nivel alto, el 63,3% un nivel bajo. Finalmente se presentó un 43% de satisfacción laboral alto y un 57% un nivel bajo. Concluyendo que la categoría extrínseca generó mayor insatisfacción dentro del estudio (21).

**Marín Laredo MM, Álvarez Huante CG, Valenzuela Gandarilla J., (2017)** en su investigación “Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social” cuyo objetivo fue correlacionar la calidad de la atención que perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General Vasco de Quiroga del ISSSTE, en Morelia, estado de Michoacán. Se utilizó el tipo de estudio correlacional, transeccional y de campo. En una muestra de 90 enfermeras y 70 pacientes. Obteniendo como resultados el 44,0% (31 pacientes) el personal de enfermería manejó su equipo de trabajo como me lo esperaba, el 31,0% (21) mejor de lo que me esperaba. Con respecto a la satisfacción laboral con sus jefes, los profesionales de enfermería dijeron que percibían: “ambiente tenso entre directivos y operativos de enfermería”; 32,0% (29) dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo con ellos; 29,0% (26) dijo estar en desacuerdo y 22,0%(20) estar de acuerdo. En la dimensión satisfacción por el trabajo, 71,0% (64) de las enfermeras encuestadas manifestaron que se encuentra muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo que realizan, con respecto al ambiente laboral entre jefes y subordinados dijeron que lo perciben algo tenso, mientras que 3 de cada 10 refirieron que el salario que perciben no coincide con su carga laboral. Concluyendo que, aunque algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el paciente hospitalizado percibe la calidad en el cuidado que recibe (22).

**Alemán, J. Nicaragua, (2017)** en su tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua, junio 2017” cuyo objetivo fue determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de Enfermería que labora en la sala de Neonatología del hospital Dr. Alejandro Davila Bolaños. Tipo de estudio descriptivo de corte transversal, constituido por 27 personales de Enfermería. Obteniendo como resultados que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo; pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivo. Llegando a la conclusión que en relación con las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las respuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio (23).

## **A. Nacionales**

**López, W. Zorozabal, F. Lima, (2017)** en su investigación “Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud” cuyo objetivo fue sistematizar las evidencias sobre la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud; con un diseño de investigación observacional y retrospectivo; en 10 artículos revisados. Obteniendo como resultados que el 27,3% (03) corresponden a México con una baja evidencia, un 9,1%(01) a Brasil con una alta evidencia, mientras un 18,2% (02) México con evidencia moderada, así mismo con un 9,1% (01) a España con baja evidencia, por otro lado con un 9,1% (01) a Honduras, Argentina y Chile respectivamente con un baja evidencia. Concluyendo que la satisfacción laboral del colaborador en organizaciones del sector salud se relaciona con la influencia en la calidad de atención al usuario (24).

**Cereceda, A. Lima, (2020)** en su tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019; con tipo de estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo transversal. Obteniendo como resultados que el 70% son del sexo femenino y el 30% del sexo masculino. El 53% tiene entre 30 a 40 años, el 23,8% tiene entre 40 a 50 años y el 13,8% entre 50 a 60 años. En relación a la dimensión extrínseca de la satisfacción el 37,5% fue medio, el 33,8% alto y el 28,8% bajo. Y con respecto a la dimensión intrínseca el 56,3% fue medio, el 22,5% fue bajo y el 21,3% fue alto. En cuanto al trabajo en sí el 56,3% fue medio, el 23,8% alto y el 20% bajo. En recompensas y reconocimientos el 55% medio, el 22,5% bajo; el 22,5% medio y 22,5% alto. En promoción el 53,8% medio, el 23,8% bajo y el 22,5% alto. La satisfacción laboral del personal de salud fue del 38,8% alto, el 31,1% medio y el 30% bajo. En conclusión, la mayoría del personal de salud de la clínica SERVISALUD 2019, tuvo un nivel de satisfacción laboral medio (25).

**Fernández, G. y Zea, L. Arequipa, (2019)** En su investigación denominada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del centro de atención primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2019” cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del centro de atención primaria I-III Hospital Docente de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Tipo de estudio descriptivo, no experimental y correlacional; en 32 personales de la salud y 384 personas que asistieron hacer uso de los servicios del Hospital. Obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral predominante es el nivel regular con un 43,80%; y en cuanto a la calidad de servicio predomina el nivel de insatisfacción con el 55,60%. (26).

**Mamani, N. Lima, (2017)** realizó una investigación titulada “La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. Con un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo; en 71 trabajadores y usuarios externos. Teniendo como resultado una no asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Concluyendo que es importante implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en el personal y se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario (27).

**Alanaca, R. Lima, (2017)** en su tesis titulada “Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017” cuyo objetivo fue establecer la relación entre gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora; con enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal y correlacional; en 252 personas. Los resultados obtenidos demuestran que la gestión de calidad se relaciona directa ( $Rho= 0,789$ ) y significativamente ( $p=0,000$ ) con la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2012. Concluyendo que existe una relación alta entre variables (28).

**Rojas N. Trujillo, (2020)** en su tesis denominada “Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19, servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo - 2020” cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral con la calidad del cuidado de enfermería en tiempos del COVID-19, investigación de tipo descriptiva-correlacional de diseño transversal, en 35 enfermeras. Teniendo como resultados que la gran mayoría presenta un nivel de calidad de cuidado alta con un 62,9% y en cuanto a la satisfacción laboral un nivel alto con el 60,0%. Y finalmente muestra que la satisfacción laboral y la calidad del cuidado de enfermería fueron autoevaluados como altos (62,9% y 60,0). Concluyendo que ambas variables se relacionan significativamente ( $p < 0,05$ ). (29)

### **A. Regionales**

**Padilla Gutiérrez R, Ramírez Castro D. Cajamarca, (2020)** Realizaron una investigación “Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020” tuvo como objetivo central describir el nivel de satisfacción laboral en la muestra. Investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de corte transversal, de diseño no experimental, descriptivo simple. En 268 trabajadores. Los resultados obtenidos indican que el 48,2% se encuentran en un nivel de satisfacción laboral bajo, el 41,4% un nivel medio y el 10,4% un nivel alto. Y en definitiva existe una predominancia de satisfacción laboral baja entre los trabajadores del personal de salud de la entidad pública seleccionada. Concluyendo que se debe tomar acciones respecto al mejoramiento de la satisfacción laboral, en beneficio de la entidad pública y en efecto la población (30).

**Eugenio, K. Cajamarca, (2019)** en su estudio titulado “Satisfacción Laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de un nivel II-I del distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc Departamento Cajamarca” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de un nivel II-I del distrito de Bambamarca, Cajamarca. Tipo de estudio descriptivo. En 100 colaboradores del personal de salud. Obteniendo como resultados que el 83% del personal evaluado tiene regular satisfacción laboral (31).

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Teoría de la variable satisfacción Laboral

#### Teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg (32) (33)

Frederick refiere que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos factores:

**Factores extrínsecos o de higiene:** Estos abarcan factores como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. Afirmando que cuando dichos factores no están presentes o se aplican incorrectamente no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción.

**Factores intrínsecos o motivadores:** Estos factores se asocian con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentan y que tendían a atribuir al contenido de sus puestos de trabajo. Estos incluyen aspectos como la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y lo trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros.

Herzberg sostuvo que, si dos factores están presentes en el puesto de trabajo ayudan a provocar en el empleado un elevado nivel de motivación, estimulando así un desempeño superior. Frente a estos dos factores Herzberg estableció el siguiente principio: la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Los factores de higiene o extrínsecos no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción.

## **2.2.2. Teoría de la variable Calidad de Atención**

### **Teoría de Avedis Donabedian (34)**

En 1966 el médico Avedis Donabedian establece dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarla. Esta relación proceso y resultado, y la sistematización de criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la calidad de este tipo de servicio.

Estructura del modelo:

- A. Dimensión Estructura: Cantidad y calidad del personal, equipos e instrumentos, recursos financieros, instalaciones físicas, bromas, reglamentos y procedimientos, sistemas de información.
- B. Dimensión proceso: Acciones del personal, acciones de los pacientes, precisión y oportunidad, el proceso de comunicación, la aplicación de procedimientos.
- C. Dimensión Resultados: Cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente, conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio, satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

Esta teoría describe en la estructura las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; en el proceso todo lo que se hace para tratar al paciente y finalmente en el resultado todo lo que se logra.

## **2.2.3. Satisfacción Laboral**

### **A. Definición**

Hannoun, G (2001). Define la satisfacción laboral de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades a realizar, pues además requiere interacción con todo el personal, cumplir reglamentos organizacionales, políticas, estándares de desempeño y sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (35)

Lock (1976). Define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre su experiencia adquirida en el mismo (citado en Gallardo A. p.564). (36)

Para Chaing y Krausse, (2008). Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados (citado por Borbón, C. 2017 p. 520) (37).

Morales, B. at al, (2017) refieren que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo (37)

Contreras, V. (2017) define a la satisfacción laboral como una actitud positiva individual hacia el trabajo; siendo este un elemento imprescindible en el proceso asistencial relacionado con calidad de los servicios en salud. Existen factores extrínsecos, como reconocimientos, incentivos; y factores intrínsecos, como la capacidad de interactuar con los demás, autorrealización, autoestima, ganancia de conocimientos y habilidades, la capacidad de utilizar y expresar la creatividad y el sentido de haberlo logrado (2).

La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de vida del trabajador, la organización y la sociedad. Para un individuo, trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad, la satisfacción laboral será mayor si existe una menor discrepancia entre lo que una persona quiere y lo que tiene en su trabajo (2).

**B. Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: (36) (38)**

- El reto del trabajo.
- Los sistemas de recompensa justas.
- Las condiciones favorables del trabajo.
- Los colegas que brinden apoyo.
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del puesto.

### C. **Insatisfacción Laboral** (32) (39)

Es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Muñoz Adánez, (1990) define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas no acordes con sus expectativas” (Citado por Hernández, H. 2020 p. 6) (39)

### D. **Causas principales de la Insatisfacción laboral** (38) (32) (40)

Hay factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo como:

- a. **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- b. **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. Llevando las malas relaciones en el ámbito laboral a tener deseos de abandonar su empleo.
- c. **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue

lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- d. **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, provocando temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
  
- e. **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
  
- f. **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también es consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
  
- g. **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo a desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

#### **E. Consecuencias de la insatisfacción laboral (40)**

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar de que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, se debe procurar lograr un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

#### **F. Recomendaciones para eliminar o reducir la Insatisfacción Laboral (32)**

Al detectar los directores de Gestión Humana la insatisfacción laboral en uno o varios empleados de la organización, es realizar un diagnóstico detallado de las condiciones laborales para conocer las causas de la insatisfacción. Una vez determinadas las fuentes de insatisfacción, pueden utilizarse variedad de enfoques para enfrentar el problema; como:

- Hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.
- Transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles; la transferencia sólo es posible en casos limitados.
- Tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando estos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. (Wexley y Yuki, 1990).

La mejor forma de alcanzar la satisfacción laboral es controlando todos aquellos aspectos que producen insatisfacción y procurando ambientes de trabajo que favorezcan las buenas relaciones interpersonales, donde los jefes ejerzan un

liderazgo acorde a las necesidades de la situación (no siempre aplica un liderazgo democrático o participativo).

## 2.2.4. Calidad de Atención

### A. Definición

Según la OMS la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios, que abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios.(3).

Zurita, B. (1999) define como un conjunto de acciones sistematizadas y continuas, tendientes a prevenir o resolver oportunamente problemas o situaciones que impiden el mejor beneficio o que incrementen los riesgos a los pacientes a través de cinco elementos: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional (41).

Los servicios sanitarios de calidad deben ser (3):

- ✓ **Eficaces:** proveerán servicio de salud basados en datos probatorios
- ✓ **Seguros:** evitar herir a las personas que dispensan atención
- ✓ **Centrados en la persona:** dispensar atención propicia a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades del individuo.
- ✓ **Oportunos:** reducir los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan
- ✓ **Equitativos:** dispensar una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación sociodemográfica, idioma o afiliación política
- ✓ **Integrados:** Dispensar una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios.
- ✓ **Eficientes:** maximizarán los beneficios de los recursos disponibles.

## **B. Dimensiones de la Calidad (41)**

**a. Dimensión Técnica:** Toma en cuenta las acciones de los jefes superiores. Se busca satisfacer la demanda de los pacientes, la eficiencia de los procedimientos realizados y el control de los costos. También se toma en cuenta las expectativas del personal de salud.

- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio;
- Profesionalidad: posesión de conocimientos y destrezas;
- Credibilidad.
- Seguridad.

**b. Dimensión Interpersonal:** Evalúa la relación entre el médico y la paciente.

- Cortesía
- Comunicación
- Confidencialidad
- Comprensión

**a. Dimensión de comodidades o Medio Ambiente**

- Integralidad
- Oportunidad

### **2.3. Hipótesis de investigación**

H1. El nivel de Satisfacción laboral del personal de salud es alto y el nivel en la calidad de atención es bueno durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

H2. El nivel de Satisfacción laboral del personal de salud es medio y el nivel en la calidad de atención es regular durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

H3. El nivel de Satisfacción laboral del personal de salud es bajo y el nivel en la calidad de atención es deficiente durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

H4. El nivel de Satisfacción laboral del personal de salud es alto y el nivel en la calidad de atención es deficiente durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

## 2.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores o criterios de medición	Escala de medición	Items
<b>Satisfacción Laboral</b>	Estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Existen factores extrínsecos e factores intrínsecos (2).	La satisfacción laboral del personal de salud se medirá teniendo en cuenta los factores intrínsecos o motivadores y factores extrínsecos o de higiene.	Factores Intrínsecos	- Alto - Medio - Bajo	Escala de Stanones	Cuestionario de recolección de datos (ANEXO N° 2) 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12,13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23,24,25, 26.
			Factores Extrínsecos	- Alto - Medio - Bajo	Escala de Stanones	Cuestionario de recolección de datos (ANEXO N° 2) 27,28,29,30,31, 32,33,34,35,36, 37,38,39 40
<b>Calidad de Atención</b>	Acto que consiste en conseguir atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso (3).	La calidad de atención se medirá a través de sus dimensiones técnicas, interpersonal y de comodidades o Medio Ambiente	D. Técnica	- Deficiente - Regular - Bueno	Escala de Stanones	Cuestionario de recolección de datos (ANEXO N° 3)7,8,9, 10,11,12,13,14,15,16 ,25,26,27,28,29,30.
			D. Interpersonal	- Deficiente - Regular - Bueno	Escala de Stanones	Cuestionario de recolección de datos (ANEXO N° 3)17,18,19, 20,21,22,23,24,31,32, 33,34,35,36.
			D. de comodidad o Medio Ambiente	- Deficiente - Regular - Bueno	Escala de Stanones	Cuestionario de recolección de datos (ANEXO N° 3) 1,2,3,4,5,6.

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Diseño y Tipo de estudio**

El diseño de investigación es no Experimental, porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio, no se intervino en el curso natural de la muestra. Para el presente proyecto los sujetos participaron de manera libre y espontánea.

El estudio es de enfoque cuantitativo ya que se utiliza la medición numérica y el análisis estadístico; es de tipo descriptivo, porque se buscará describir las características, propiedades, de la variable satisfacción laboral del personal de salud y la variable calidad de atención; de corte transversal, porque la obtención de la información y la recolección de datos se realizarán en un solo momento haciendo un corte en el tiempo, el cual será establecido mediante cronograma de actividades; de la investigación nivel de Satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

#### **3.2.Población**

La población para la variable 01 Satisfacción Laboral Está conformada 27 trabajadores asistenciales de la salud del Centro de Salud Huambocancha Baja y para la variable 02 Calidad de atención está conformada por 669 usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante el mes de febrero del 2021.

### **3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Criterios de inclusión:**

Personal de Salud que labora de manera presencial en el Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca. Y que voluntariamente acepten participar en el proyecto de investigación.

Usuarios entre 18 y 65 años de edad.

Usuarios que tengan más de una atención en el C.S. Huambocancha Baja y que voluntariamente acepten participar en el proyecto de investigación.

Usuarios que se encuentren con buena condición de su facultad mental.

#### **Criterios de exclusión:**

Personal de salud que realice atención a sus pacientes de manera virtual.

Personal que no pertenezca al Centro de Salud Huambocancha Baja.

Usuarios menores de 18 años y usuarios mayores de 65 años.

Usuarios que tengan una única atención en el Centro de Salud Huambocancha Baja.

Usuarios y/o paciente que no se encuentre con buena condición de su facultad mental.

### **3.4. Unidad de análisis**

Cada uno de las personas, tanto profesionales como técnicos que laboren en el Centro de Salud Huambocancha Baja. Y cada uno de los usuarios que hagan uso de la atención del C.S. Huambocancha Baja.

### **3.5. Marco muestral**

Personal de Salud que labora en el Centro de Salud Huambocancha Baja.

Usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja.

### 3.6.Muestra

- Para la variable 01 Satisfacción laboral: Por ser el personal de salud una población pequeña, se trabajó con toda la población (27 trabajadores de la Salud C.S. Huambocancha Baja).
- Para la variable 02 Calidad de atención: Para obtener la muestra en los usuarios del C.S. Huambocancha Baja se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{N \cdot E + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

Tamaño de la población	N	669
Nivel de confianza 95%	Z	1,96
Proporción esperada	P	0,5
Probabilidad de fracaso	Q	0,5
Nivel de error	E	0,05
Muestra	N	244

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,05) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{244,262}{1}$$

$$n = 244,262$$

$$n = 244$$

La muestra estuvo conformada por un total de 244 usuarios atendidos en el C.S. Huambocancha Baja

### 3.7. Selección de la muestra

Para la variable N° 01 Satisfacción Laboral se utilizó el tipo muestreo probabilístico por conveniencia, ya que se trabajó según criterio de la autora. Y siendo el número de la población pequeña, se trabajó con toda la población.

Y para la variable N° 02 Calidad de Atención se utilizó el muestro probabilístico tipo aleatorio simple para la población del C.S. Huambocancha Baja.

### **3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos para la variable Satisfacción Laboral se realizó a través de la técnica encuesta con su instrumento cuestionario que consta de dos partes; en la primera parte se registró los datos generales del encuestado; en la segunda parte las preguntas que evaluaron el nivel de satisfacción laboral que consta de dos dimensiones; la primera, dimensión extrínseca donde se valora sueldo, supervisión, beneficios Laborales, compañeros de Trabajo, comunicación, condiciones Ambientales y Físicas del personal de salud y la segunda, dimensión intrínseca donde se evalúa el trabajo en sí, recompensas y Reconocimiento y finalmente la Promoción (ANEXO N°1).

Y para la recolección de datos de la variable Calidad de Atención se utilizó la técnica encuesta con su instrumento cuestionario, que consta de dos partes, primero los datos generales de la investigación, y en la segunda parte se evaluó a la calidad de atención del personal de salud, el cual subdivide en cinco elementos: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (ANEXO N°2).

**Proceso de recolección de datos:** Para el proceso de recolección se solicitó el permiso a través de un documento dirigido al jefe del Centro de Salud Huambocancha Baja para la ejecución del proyecto, luego la investigadora coordinó con la jefa del establecimiento para informarle sobre el propósito, metodología de la investigación; posterior a ello, se explicó al personal de salud y a cada uno de los usuarios la finalidad de su participación, después de confirmar su participación se procedió a firmar el consentimiento informado (ANEXO N° 1); y finalmente se aplicaron los instrumentos (ANEXO N° 2) (ANEXO N°3), los cuales tuvieron una duración de tiempo no mayor a 15 minutos.

## **Validez y confiabilidad del instrumento**

### **Instrumento de Satisfacción Laboral**

En este estudio, por ser de igual similitud, se utilizó el instrumento de Cereceda A. (Ver ANEXO N° 2) de su investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de salud de la clínica SERVISALUD 2019” validado mediante el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) con un valor de 0,890 y la prueba de esfericidad de Bartlett, con un valor de significatividad de 0,000 ( $x^2 = 10630,382$ ; g.l.= 1355;  $p < 0,05$ ); y para la confiabilidad se utilizó el índice Alfa de Crombach con un valor de 0,864.

### **Instrumento de calidad de atención**

Se utilizó el instrumento “Escala de Calidad de Atención” (Ver ANEXO N° 3), creada y validado por juicio de expertos y aplicado en Perú por Alvarez, Y. y Cahuana, M. en su investigación titulada clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascención Huancavelica – 2015.

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

Después de la recolección de datos, se ingresó los datos a una base de datos, utilizando el programa Microsoft Office Excel 2016, estos datos se procesaron utilizando el Paquete estadístico para las Ciencias Sociales con sus siglas en inglés (SPSS) versión 25, lo cual permitió presentar los resultados en tablas simples de doble entrada y gráficos. Posterior a ello se realizó un análisis orientado a discrepar los resultados obtenidos con los antecedentes y teorías existentes.

### 3.10. Consideraciones éticas y rigor científico

Según Piscoya, J. en una investigación se considera los siguientes principios bioéticos (42)

**Principio de autonomía:** la investigación se basó en el respeto a las personas como individuos autónomos lo que significa reconocer sus decisiones, tomadas de acuerdo con sus valores y convicciones personales. Ya que la participación fue de carácter voluntaria, informándoles sobre el proceso de realización de la investigación, y si considerasen amenazado sus derechos el participante podrá negarse a realizarlo, esto será expresado a través del consentimiento informado (APÉNDICE N°1).

**Principio de consentimiento informado:** Proceso en el que se proporcionó a los profesionales de la Salud y usuarios del C.S. Huambocancha Baja información que contenga los riesgos y beneficios posibles del trabajo de investigación.

**Principio de beneficencia:** Se actuó en beneficio del personal de salud, del C.S. Huambocancha Baja, promoviendo el mejor interés, con base en los conocimientos científicos. Ya que se conoció cual es el nivel de la satisfacción laboral Y la calidad de atención al paciente en tiempos de pandemia del Covid 19 para posteriormente según resultados obtenidos de la investigación, los profesionales a cargo con recomendaciones de la autora puedan tomar acciones que mejoren dicha problemática.

**Principio de no maleficencia:** Los procedimientos empleados en la investigación no produjeron ningún riesgo o daño a los participantes del presente trabajo de investigación del C.S. Huambocancha Baja.

**Principio de justicia:** Durante el proceso investigativo se brindó un trato igualatorio a toda persona, reduciendo de esta forma las desigualdades sociales, económicas, culturales e ideológicas entre otras. Ya que tanto el personal de salud como los usuarios serán tratados con respeto, sin discriminación por estatus social, raza, etc.

**Principio de confidencialidad:** Por ser un principio ético que salvaguarda la información de carácter personal obtenida durante el ejercicio de la función como profesional y mantener el carácter de secreto profesional de esta información, los datos obtenidos de cada participante, al ser publicados se realizaron sin violar su privacidad.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS, ANÁLISIS

### Y DISCUSIÓN

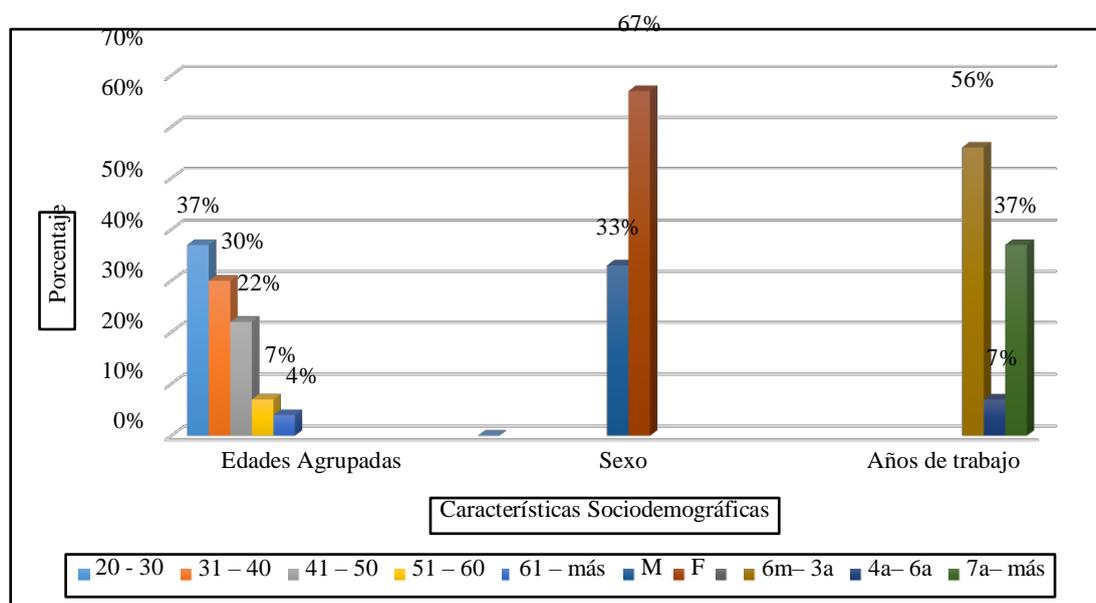
**Tabla 1.** Características sociodemográficas del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.

Características Sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edades agrupadas</b>		
20 – 30	10	37%
31 – 40	8	30%
41 – 50	6	22%
51 – 60	2	7%
61 – más	1	4%
<b>Sexo</b>		
M	9	33%
F	18	67%
<b>Años de Trabajo</b>		
6m– 3a	15	56%
4a– 6a	2	7%
7a– más	10	37%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Satisfacción laboral, aplicado en el C.S.

Huambocancha Baja.

Figura 1. Características sociodemográficas del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.



Según los resultados obtenidos; en la tabla y el gráfico N° 1 se observa las características sociodemográficas del personal del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca 2021. Los cuales muestran que del 100% (27 personas), el 37% de la población en estudio se encuentra entre 20 – 30 años de edad, el 30% entre 31 – 40 años, el 22% entre 41 – 50 años de edad, el 7% entre 51- 60 años de edad, lo que indica que la mayoría del personal de salud se encuentra aun adquiriendo nuevas experiencias, habilidades y con todas las energías para poder desempeñar su labor satisfactoriamente y finalmente el 4% entre 61 años a más. En cuanto al sexo el valor predominante es el sexo femenino con el 67% y en menor proporción el sexo masculino con el 33%. Y referente a los años de trabajo de cada individuo se observa que, el 56% se encuentra laborando entre los 6 meses y 3 años; el 37% de la población entre 4 años a 6 años y el 7% entre 7 años a más.

Coincidiendo con Zaldúa (2018) quien muestra coincidentemente que el 46,67% de su muestra se encuentra entre los 20 a 39 años, el 30% entre 40 a 49 años, el 18% de 50 a 59 años y el 3% más de 60 años. De la misma manera la mayoría de su población pertenece al sexo femenino con el 53,33% y el 46,67% al sexo masculino. Así mismo muestra que la mayoría del personal de salud se encuentra entre 1 a 5 años de trabajo con el 40% y el 28,33% se encuentra entre 10 años a más laborando (21).

Así mismo coincidimos con Alemán, J. (2017) en cuanto a la edad, ya que la mayoría de su población en estudio se encuentra en una edad menor a 30 años con un 69,6%; entre 40 a 50 años con un 17% y con el 4% entre 31 a 51 años. De la misma manera en cuanto al sexo, ya que la mayoría que representa el 74% pertenecen al sexo femenino y el 26% al sexo masculino. Finalmente, respecto al tiempo que laboran la gran mayoría también se encuentra entre sus primeros años de trabajo con el 57,45% entre uno y cinco años con (23).

Del mismo modo se coincide con Cereceda A. (2020) quién en su investigación revela que el 53% del personal de salud se encuentra entre 30 a 40 años de edad, el 23,8% entre 40 a 50 años de edad, el 13,8% entre 50 a 60 años de edad, el 5% entre 20 a 30 años de edad y el 3,8% entre 60 años a más. De igual forma en cuanto al sexo muestra que el 70% del personal de salud pertenece al sexo femenino y el 30% al sexo masculino (25).

En definitiva, según los estudios presentados (21) (23) (25) la gran mayoría de todos los profesionales de la salud se encuentran en una edad adulta temprana, y en una minoría se encuentran entre la etapa adulta y adulta mayor, ya que tras el nuevo brote del coronavirus el personal de riesgo o vulnerable empezó a realizar trabajo remoto; lo que indica que hay mayor

población de profesionales de la salud laborando los que se encuentran en una edad adulta temprana, dicho grupo se caracteriza por las ganas de querer seguir aprendiendo nuevas cosas, tener nuevas experiencias, etc. los cuales influyen de manera positiva en su satisfacción laboral. Por otro lado, en cuanto a la minoría de población que encuentra entre la etapa adulta, adulta mayor y con más años de experiencia tienen como características positivas actuar con más seguridad y facilidad en casos de mayor complejidad los cuales también influyen en el nivel de satisfacción laboral. Por otro lado la gran mayoría de población respecto al sexo al igual que en otros estudios (21) (23) (25) se presenta de manera predominante el sexo femenino, por lo que se afirma (40) la pérdida de la identidad profesional masculina en el sector salud, confirmándose la feminización de los profesionales sanitarios, sobre todo en el caso de los farmacéuticos, fisioterapeutas y la intensa feminización en enfermería; también se afirma la tendencia de feminización porque el sexo femenino representa las tres cuartas partes del total de los profesionales de la salud. Por otra parte, en cuanto a los años de trabajo la mayor parte de la muestra se encuentra en sus primeros años de trabajo, lo que quiere decir que se encuentran en el proceso de adaptación, el cual sería un factor para no lograr un buen nivel de satisfacción laboral.

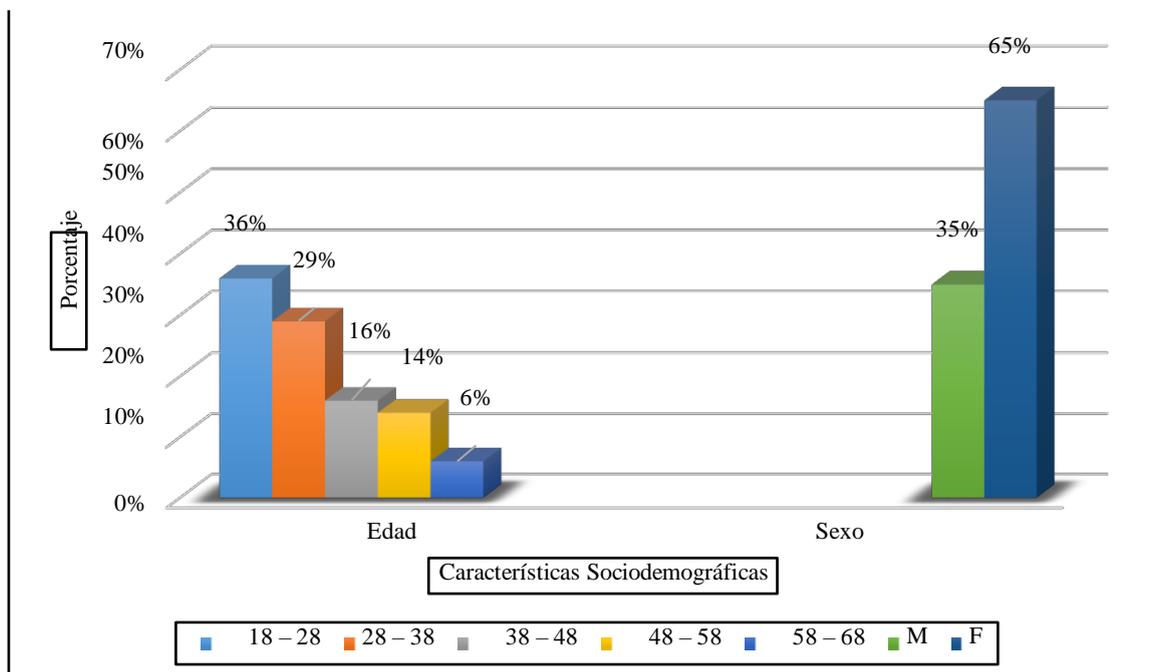
**Tabla 2.** Características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.

<b>Características Sociodemográficas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
18 – 28	87	36%
28 – 38	70	29%
38 – 48	38	16%
48 – 58	35	14%
58 – 68	14	6%
<b>Sexo</b>		
M	86	35%
F	158	65%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Calidad de Atención, aplicado en el C.S.

Huambocancha Baja.

Figura 2. Características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.



En la tabla y gráfico N°2 se observa las características sociodemográficas del usuario atendido en el Centro de Salud Huambocancha Baja durante la pandemia Covid-19, los cuales revelan que del 100% (244 usuarios), el 36% se encuentra entre 18 a 28 años de edad, el 29% entre 28 a 38 años de edad, el 16% entre 38 a 48 años de edad, el 14% entre 48 a 58 años de edad y finalmente el 6% de la población en estudio se encuentra entre 58 a 68 años de edad. Además de ello se observa que el valor predominante en cuanto al sexo es el femenino con el 65%, y el 35% en relación al sexo masculino.

Coincidiendo con los resultados del censo 2017 según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en cuanto a la edad, la población de 15 a 64 años de edad constituye la fuerza potencial de trabajo y corresponde al 65,2%; y el 8,4% pertenece a la población del grupo etario de 65 años a más. Y en relación al sexo predominó con el 50,8% la población femenina, y con el 49,2% la población masculina en el Perú (43).

De la misma manera Mamani, N. (2017), en su investigación presenta que la edad de su muestra se mantuvo entre 17 y 80 años de edad, coincidiendo también en cuanto al sexo con el 58,6% predominó el sexo femenino y con un valor inferior 41,4% el sexo masculino, igual al de la investigación el (27).

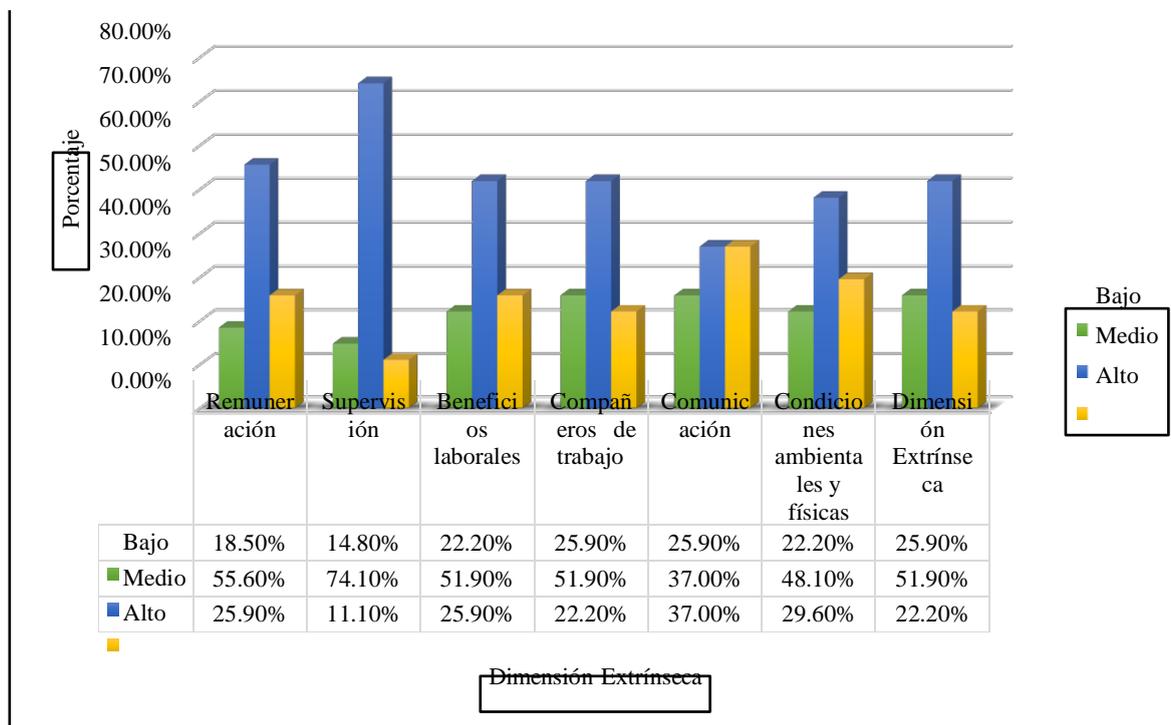
En suma, los resultados dentro del contexto de la pandemia ocasionada por el coronavirus, la mayor parte de la muestra que frecuenta el Centro de Salud Huambocancha Baja pertenece al grupo entre 18 a 28 años de edad, el cual representa la juventud, y en minoría es la población que se encuentra entre los 58 a 68 años de edad; este grupo manifiesta que por ser un grupo de riesgo evita asistir al Centro de Salud de manera frecuente para evitar el contagio por COVID-19. En cuanto al sexo, los que frecuentan predominantemente el Centro de Salud Huambocancha Baja es el sexo femenino, porque según refieren tienen a cargo bebés y niños, los cuales necesitan atención en controles CRED, administración de vacunas y/o solución algún problema de salud.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca, del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.

	Remuneración		Supervisión		Beneficios laborales		Compañeros de trabajo		Comunicación		Condiciones ambientales y físicas		Dimensión Extrínseca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
<b>Bajo</b>	5	18,5%	4	14,8%	6	22,2%	7	25,9%	7	25,9%	6	22,2%	7	25,9%
<b>Medio</b>	15	55,6%	20	74,1%	14	51,9%	14	51,9%	10	37,0%	13	48,1%	14	51,9%
<b>Alto</b>	7	25,9%	3	11,1%	7	25,9%	6	22,2%	10	37,0%	8	29,6%	6	22,2%
<b>Total</b>	27	100,0%	27	100,0%	27	100,0%	27	100,0%	27	100,0%	27	100,0%	27	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Satisfacción laboral, aplicado en el C.S. Huambocancha Baja.

Figura 3. Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión extrínseca, del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.



En la tabla y gráfico N° 3 se observa el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, según la dimensión extrínseca: con respecto a la Remuneración o Sueldo el 18,50% muestra un nivel de satisfacción laboral bajo, el 55,60% un nivel medio y el 25,90% un nivel alto. En cuanto a la supervisión el 14,80% presenta un nivel de satisfacción laboral bajo, el 74,10% un nivel medio y el 11,10% un nivel alto. En relación a los beneficios laborales el 22,20% evidencia un nivel de satisfacción laboral bajo, el 51,90 % un nivel medio y el 25,90% un nivel alto. Respecto a la relación entre compañeros de trabajo el 25,90% revela un nivel de satisfacción laboral bajo, el 52,90% un nivel medio y el 37% un nivel alto. Así mismo respecto a la comunicación el 25,90% presenta un nivel satisfacción laboral bajo, el 37% un nivel medio, y el 37% un nivel alto. En lo que respecta a las condiciones ambientales y físicas el 22,20% muestra un nivel satisfacción laboral baja, el 48,10% un nivel medio y el 29,60% un nivel alto. Finalmente, la dimensión extrínseca según sus elementos muestra, que del total de su población en estudio el 25,90% presenta un nivel satisfacción laboral bajo, el 51,90% un nivel medio y el 22.20% un nivel satisfacción laboral alto.

Concordando con Alemán, J. (2017) quién refiere en cuanto a la remuneración o sueldo y al sistema de incentivo no se presentó un alto nivel de satisfacción laboral (23); del mismo modo Cereceda (2017) en cuanto al sueldo o remuneración muestra predominantemente que el 48,8% tiene un nivel medio de satisfacción laboral, el 32,5% un nivel bajo y el 18,8% alto. En cuanto a la supervisión el mayor porcentaje equivalente al 45% presentó un nivel de satisfacción laboral medio, el 32,5% bajo y el 22,5% alto; de la misma manera coincidimos en cuanto a beneficios laborales, ya que el 50% representa un nivel de satisfacción laboral medio, el 25,5% bajo y el 22,5% alto; lo mismo ocurre con respecto a la satisfacción laboral según los compañeros de trabajo, ya que el 58,8% representa un nivel de satisfacción laboral medio, el 23,8% bajo y el 17,55 alto; del mismo modo en cuanto a la comunicación, el nivel de satisfacción laboral predominante con el 58,8% es el nivel medio, el 21,3% bajo y el 20% alto; del mismo modo respecto a las condiciones ambientales y físicas el 53,8% que es en su mayoría corresponde al nivel de satisfacción laboral medio, el 21,3% alto y el 25% bajo. Finalmente, según la dimensión extrínseca el 37,5% obtuvo un nivel de satisfacción laboral medio, el 33,8% con un nivel de satisfacción laboral alto y el 28,8% un nivel bajo (25).

Así mismo se coincide con Fernández, G. y Zea, L. (2019) respecto a la remuneración o sueldo puesto que, predomina el nivel medio o regular con un 56,30%; respecto a la supervisión también predomina el nivel regular con un 43,80%; así mismo en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales se coincide con el nivel medio o regular con un 53,10%.(26) .

Discrepando con Zaldúa, A (2018) quien respecto a la dimensión extrínseca presentó un nivel alto de satisfacción con el 36,7%, y un nivel bajo con el 63,3% (21). Por otro lado, discrepamos con Fernández, G. y Zea, L. (2019) en relación a los compañeros de trabajo o relaciones sociales, ya que en su estudio predomina una baja o parcial satisfacción laboral con un 56,20% y en la investigación predomina el nivel de satisfacción laboral medio con 51,90%

Finalmente el nivel de satisfacción laboral respecto a la dimensión extrínseca en tiempos de pandemia tras el brote del coronavirus se mantiene en un nivel medio, y para alcanzar un nivel alto en cuanto a este factor se necesita mejorar respecto al: Sueldo o remuneración (ya que la mayoría del personal refirió que su remuneración no está acorde a su trabajo y profesionalismo porque además de ello se encuentran expuestos y exponer a sus familias el contagio por COVID-19); la supervisión (ya que refieren que existe buena cordialidad entre compañeros, pero no suficiente con los jefes de su Centro de Salud, además no siempre se toma en cuenta las sugerencias de todo el personal, y no hay un buen reconocimiento como una carta de felicitación por el buen

desempeño); los beneficios laborales (ya que consideran que no todos reciben los beneficios que se ofrece en su centro laboral, además refieren que a inicios de pandemia recibían una bonificación extra por trabajar con pacientes COVID pero actualmente se les ha cancelado ese beneficio a la mayoría de personal, pero además los horarios de trabajo corrido se han incrementado); los compañeros de trabajo (no todos tienen los mismos años de experiencia laboral con el grupo actual, y no existe actividades de socialización entre personal); las condiciones ambientales y físicas (pues la distribución del ambiente en el cual trabajan no es el adecuado debido al corto espacio, una no buena iluminación y ventilación, así mismo refieren que a inicios de la pandemia no se contaba con suficientes materiales de bioseguridad como mandiles, gorro, botas, mascarillas, motivo por el cual veían obligados a reutilizar el material; por otro lado refieren que no hay accesos de evacuación adecuados para desastres naturales; existe hacinamientos en diversos tópicos; también los recursos materiales como camillas, sillas de rueda, biombos, soportes, cobertores, etc. son insuficientes); con respecto a la comunicación se debe mantener las mismas relaciones interpersonales porque el nivel de satisfacción encontrado en la investigación es alto (puesto que no se presenta discusiones ni peleas en el Centro de Salud, sino se presenta buena semejanza y afinidad en todo el personal)

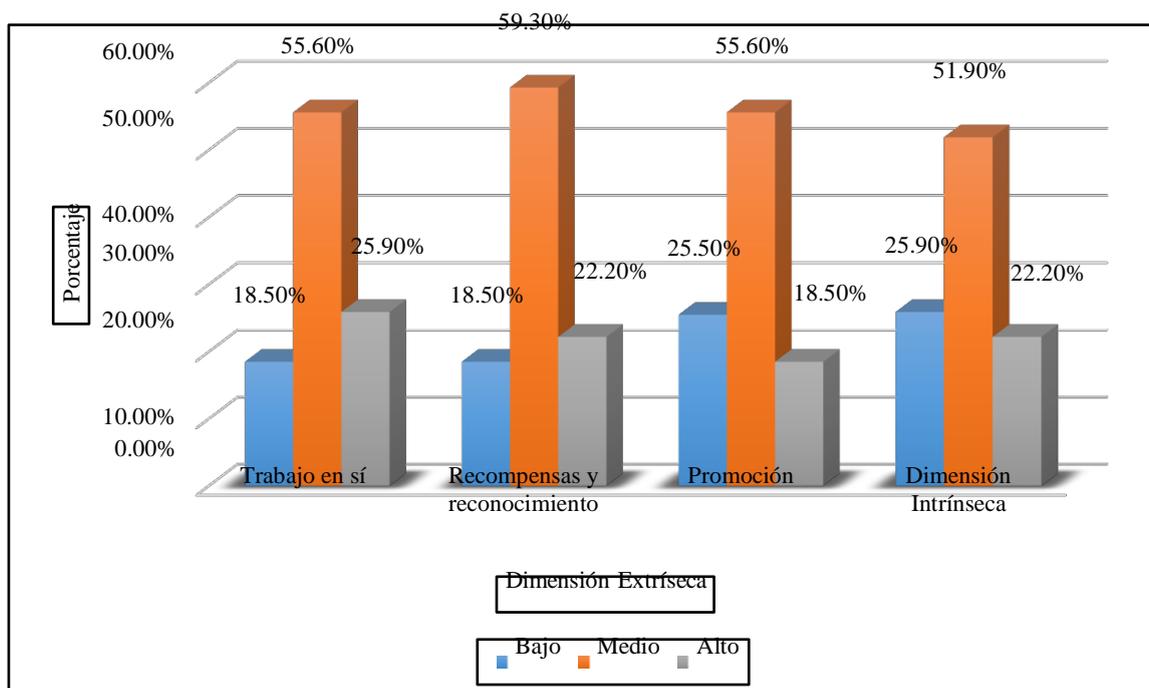
Finalmente se afirma que, el personal de salud presenta un nivel de satisfacción laboral medio, según los factores extrínsecos, aun no contando con un buen sueldo, material de trabajo incompleto, falta de EPPs, etc. Afirmando que, aunque estos factores extrínsecos estén presentes el personal de salud no sentirá satisfacción laboral, pero si no existieran provocarían insatisfacción laboral; y si tales factores producen satisfacción, solo será por corto tiempo, puesto que parte del personal de salud refiere tuvieron un aumento salarial hace años el cual se ha mantenido. Comprobándose de esta manera la teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg (32) (33).

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión intrínseca del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.

	Trabajo en sí		Recompensas y reconocimiento		Promoción		Dimensión Intrínseca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
<b>Bajo</b>	5	18.5%	5	18.5%	7	25.9%	7	25.9%
<b>Medio</b>	15	55.6%	16	59.3%	15	55.6%	14	51.9%
<b>Alto</b>	7	25.9%	6	22.2%	5	18.5%	6	22.2%
<b>Total</b>	27	100.0%	27	100.0%	27	100.0%	27	100.0%

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Satisfacción laboral, aplicado en el C.S. Huambocancha Baja.

Figura 4. . Nivel de satisfacción Laboral según la dimensión intrínseca del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.



En la tabla y gráfico N°4 se observa el nivel de satisfacción Laboral según la dimensión intrínseca del personal de Salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19: Respecto al Trabajo en sí, el 18,50% corresponde a un nivel de satisfacción laboral bajo, el 55,60% a un nivel medio y el 25,90% a un nivel alto; en relación a las Recompensas y reconocimientos el 18,50% presenta un nivel de satisfacción laboral bajo, el 59,30% un nivel medio y un 22,20% un nivel alto; en cuanto a la Promoción el 25,90% muestra un nivel de

satisfacción laboral bajo; el 55,60% un nivel medio y el 18,50% un nivel alto. En conclusión, en la dimensión intrínseca el 25,90% presenta un nivel de satisfacción laboral bajo; el 51,90% un nivel medio y el 22,20% un nivel de alto.

Coincidiendo con Cereceda (2017) en lo que concierne al Trabajo en sí con un valor predominante del 56,3% respecto al nivel de satisfacción laboral medio, el 23,8% un nivel alto y el 20% bajo; en cuanto a Recompensas y Reconocimientos también predomina el nivel medio con el 55%, nivel bajo con el 22,5% y el nivel alto con el 22,5%. De la misma manera en cuanto al factor Promoción prevaleció el nivel medio con un 53,8%, el nivel bajo con el 23,8% y el nivel alto con un 22,5%. Para finalmente evidenciar que predominó el nivel medio de satisfacción laboral en cuanto a la dimensión intrínseca con un 56,3%, el nivel bajo con el 22,5% y el nivel alto con el 21,3% (25).

Discrepando con Zaldúa, A (2018) respecto a la dimensión intrínseca, quién presentó que la mayoría de su población en estudio tiene un nivel alto de satisfacción con el 41,70% (21).

En suma, respecto a la dimensión intrínseca total muestra un nivel de satisfacción laboral medio, teniendo en cuenta: Al Trabajo en sí, el cual muestra un nivel de satisfacción medio, pues refieren disfrutar positivamente del trabajo que desempeñan, considerando que su trabajo no es altamente estresante, además afirman tener los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su labor, pero por otro lado sienten que tal vez su trabajo se haya rutinizado. En cuanto a Recompensas y Reconocimientos la mayoría se encuentra indecisa ya que consideran que cada esfuerzo realizado no es recompensado y reconocido debidamente. Y en relación a la Promoción, la gran mayoría considera que su trabajo es un reto estimulante para el día a día, considerando a su trabajo como una fuente de realización personal.

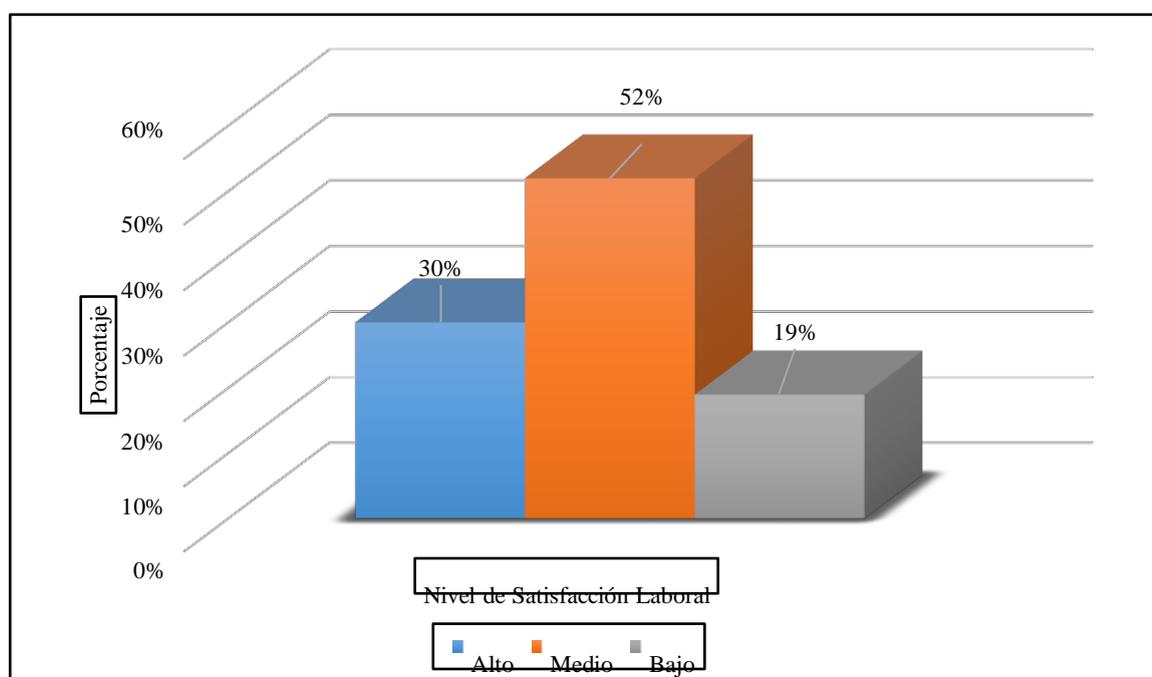
Finalmente, el personal de salud muestra un nivel de satisfacción laboral medio según la dimensión intrínseca; siendo estos factores indispensables para lograr un buen nivel de satisfacción laboral, ya que, pese a no recibir un buen sueldo, materiales de trabajo insuficientes, etc. desempeñan bien su trabajo y se sienten regularmente satisfechos, manifestando tener en su memoria diversidad de experiencias positivas que han ido adquiriendo en su día a día, lo cual permite entregarse con vocación a su labor, comprobándose de esta manera con nuestro estudio la teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg (32) (33)

**Tabla 5.** Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.

Satisfacción Laboral Total	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	30%
Medio	14	52%
Bajo	5	19%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Satisfacción laboral, aplicado en el C.S. Huambocancha Baja.

**Figura 5.** Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021.



En la tabla y gráfico N° 5 se observa nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, donde; del 100% ( 27) de la muestra, el 30% representa un nivel de satisfacción laboral bajo; el 52% un nivel medio y el 19% un nivel alto.

Coincidiendo con Del Ángel, E. Fernández, C. Santes, M. Fernández, H. Zepeta, D. (2020), quienes en su estudio muestran que predomina el nivel de satisfacción laboral medio, con el 46,2% y el nivel alto con 40,7% (20); igualmente Fernández, G. y Zea, L. (2019) muestran en sus resultados que prevalece el nivel de satisfacción laboral medio con un 43,80% (26).

De la misma manera Eugenio, K. (2019) revela en sus resultados que el 83% de su muestra tiene un nivel de satisfacción regular (31). Todos estos coincidiendo con el presente trabajo investigación, en el cual se presenta predominantemente el nivel de satisfacción laboral medio con el 52%.

Discrepando con Zaldúa, A. (2018) en el cual predominó el nivel de satisfacción laboral bajo con un 57% y un nivel alto con el 43% (21). Con Cereceda, A. (2020); quién reveló en su investigación un nivel de la satisfacción laboral alto con el 38,8%, medio con el 31,1% y bajo con el 30% (25). Rojas N. (2020) quién muestra un nivel alto de la satisfacción laboral con el 60,0% (29). También Padilla, R. y Ramírez, D. (2020) quienes presentan, que la mayoría de su población en estudio tiene un nivel de satisfacción laboral bajo con un 48,2%; medio con el 41,4% y alto con el 10,4% (30). ya que en el presente trabajo de investigación predominó el nivel de satisfacción laboral medio.

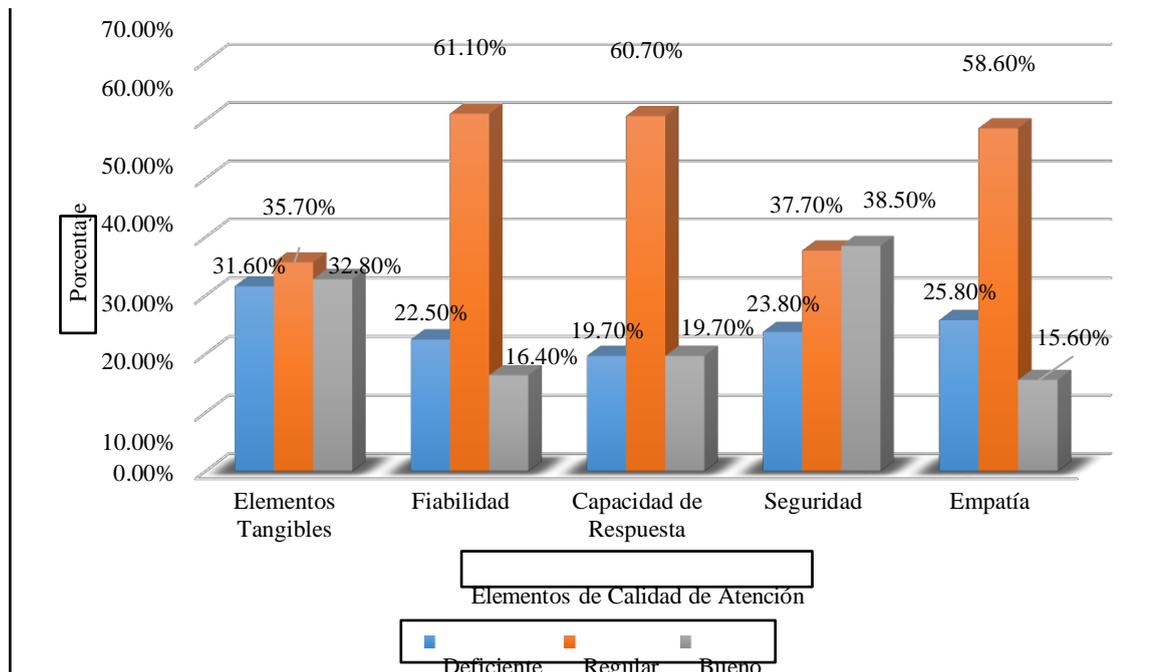
Finalmente, en la investigación en tiempos de pandemia ocasionado por el CORONAVIRUS, predomina el nivel de la satisfacción laboral medio; y teniendo en cuenta las dimensiones extrínsecas e intrínsecas se comprueba la teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg (32) (33)

**Tabla 6.** Nivel de la calidad de atención según sus elementos, en los usuarios del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021.

	<b>Elementos tangibles</b>		<b>Fiabilidad</b>		<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>Seguridad</b>		<b>Empatía</b>	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Deficiente	77	31.6%	55	22.5%	48	19.7%	58	23.8%	63	25.8%
Regular	87	35.7%	149	61.1%	148	60.7%	92	37.7%	143	58.6%
Bueno	80	32.8%	40	16.4%	48	19.7%	94	38.5%	38	15.6%
Total	244	100%	244	100%	244	100%	244	100%	244	100%

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Calidad de Atención, aplicado en el C.S. Huambocancha Baja.

Figura 6. Nivel de la calidad de atención según sus elementos, en los usuarios del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021.



En la tabla y gráfico N° 6 se observa el Nivel de la calidad de atención según sus elementos, en los usuarios del Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021. En cuanto a los elementos tangibles el 31,60% presenta un nivel deficiente en la calidad de atención, el 35,70% un nivel regular y el 32,80% un nivel bueno. En cuanto a la fiabilidad el 22,50% muestra un nivel bajo en la calidad de atención, el 61,10% un nivel regular y el 16,40% un nivel bueno. Así mismo en relación a la capacidad de respuesta el 19,70% revela un nivel deficiente en la calidad de atención, el 60,70% un nivel regular y el 19,70% un nivel bueno. Del mismo modo respecto a la seguridad el 23,80% indica un nivel deficiente en la calidad de atención, el 37,70% un nivel regular y el 38,50% un nivel bueno. Finalmente, en cuanto a la empatía el 25,80% muestra un nivel deficiente en la calidad de atención, el 58,60 un nivel regular y el 15,60 un nivel bueno.

Discrepando con Fernández, G. y Zea, L. (2019) en cuanto a sus elementos: En cuanto al elemento Fiabilidad, presentó un nivel de insatisfacción en la calidad de servicio con un 55,60%; elemento Capacidad de Respuesta evidenció un nivel de insatisfacción con un 49%; elemento Empatía mostró un nivel de insatisfacción con el 54,80%; así mismo el elemento Seguridad el nivel de insatisfacción con el 52,60%; concluyendo, el estudio presentó un nivel bueno de satisfacción en la calidad de atención con un 38,50%. (26)

Finalmente, la investigación en el contexto COVID-19 revela en cuanto a sus Elementos Tangibles que las paredes, puertas, ventanas de las salas de espera, consultorios, pasillos están regularmente cuidadas; en cuanto a la limpieza consideran que es excelente; así mismo refieren que la presentación del personal de salud es adecuada ya que siempre usan correctamente los EPPs, etc. también consideran que los anuncios son suficientes y visualmente atractivos; pero respecto a la cantidad de camillas y sillas consideran que es insuficiente. Dentro del elemento Fiabilidad los usuarios consideran que el tiempo de espera desde el momento en que llegan al Centro de Salud Huambocancha Baja para una cita médica es demasiado largo, de la misma manera para cualquier examen de diagnóstico; incluso en una emergencia a veces la espera es larga, en cambio si ya existe una cita programada el tiempo de espera es corto, con respecto al orden y secuencia de la atención, como la atención médica, exámenes auxiliares y tratamiento es el adecuado; por otro lado también refieren, en cuanto al personal que labora en el Centro les transmite confianza, muestran empatía, obteniendo buenos resultados después de su tratamiento. En cuanto al elemento capacidad de respuesta manifestaron que a veces los trámites son complicados y otros sencillos, consideran también que todo el personal casi siempre está dispuesto a resolver las inquietudes de los usuarios, motivo por el cual algunas tratan de agilizar su trabajo y cooperar entre sí para brindar una atención más oportuna. Con respecto al elemento Seguridad en la calidad de atención, los usuarios refieren que los medicamentos indicados por los profesionales encargados son efectivos, ya que después de terminar con el tratamiento prescrito tuvieron mejorías respecto a su salud, por tal motivo consideran que el personal de salud se encuentra capacitado respecto a sus conocimientos y habilidades para solucionar los problemas de salud, además de ello indican que el personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad como el lavado de manos, uso de guantes y mascarilla. Y finalmente en relación a la Empatía consideran que el personal de salud en mayoría se identifica y se presenta, también se toman el tiempo de explicar al usuario sobre el proceso de la enfermedad, uso de medicamentos, y cuidados en casa, además perciben que todo el personal comprende las necesidades y sentimientos de los usuarios brindando así un trato humanizado.

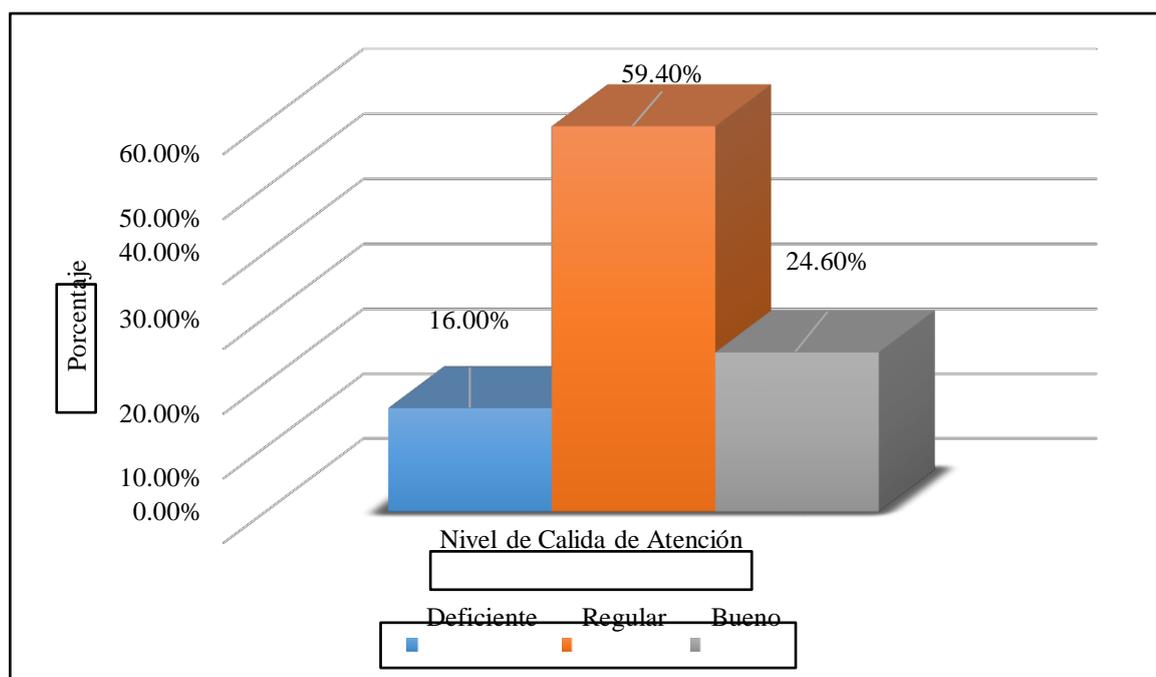
De esta manera en nuestro estudio se aplicó las tres dimensiones de la teoría de Avedis Donabedian (34): puesto que dentro de la dimensión estructura se encuentra los elementos tangibles, y dentro de la dimensión proceso se encuentran los elementos fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y finalmente en la dimensión resultados se presenta el nivel regular en la calidad de atención según cada usuario del C.S. Huambocancha Baja, Cajamarca - 2021,

**Tabla 7.** Nivel de la Calidad de Atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021.

<b>Calidad de Atención</b>		
	Frec.	%
Deficiente	39	16.0%
Regular	145	59.4%
<u>Bueno</u>	60	24.6%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento de Satisfacción laboral, aplicado en el C.S. Huambocancha Baja.

**Figura 7.** Nivel de la Calidad de Atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca - 2021.



En la tabla y gráfico N° 7 se observa el nivel de la Calidad de Atención de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja, durante la pandemia Covid-19, Cajamarca – 2021. Del 100% (244 usuarios) de la muestra, el 16% evidencia un nivel de calidad de atención deficiente, el 59,40% un nivel de calidad de atención regular y finalmente un 24,60% un nivel de calidad de atención bueno.

Según Alanoca, R. (2017) se afirma coincidentemente con el presente trabajo de investigación que el 56% presenta un nivel de calidad regular, el 31,7% un nivel de satisfacción buena y el 12,3% malo. (28)

Según Rojas N. (2020) quien muestra en sus resultados que la gran mayoría tiene un nivel de calidad de cuidado alta con el 62,9%; regular con el 25,7% y un nivel de calidad malo con el 11,4%. (29)

En suma, el nivel predominante en la investigación es el nivel regular de la calidad de atención del personal de salud hacia el usuario, ya que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía presentan un nivel regular de calidad de atención; pero en cuanto al elemento seguridad se presenta un nivel bueno de la calidad de atención. Siendo estos la estructura de las características físicas, de organización, y otros rangos del sistema asistencial; siendo así el proceso de todas las acciones en cada elemento; y finalmente el nivel de atención de calidad del personal de salud hacia el usuario es regular del Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021.

Finalmente se acepta la Hipótesis de investigación N° 2. Donde el nivel de Satisfacción laboral del personal de salud es medio y el nivel en la calidad de atención es regular durante la pandemia Covid 19, Centro de Salud Huambocancha Baja, Cajamarca 2021. Teniendo estos resultados se plantea diferentes medidas de intervención para el mantenimiento, fortalecimiento y mejora del nivel de la satisfacción laboral y el nivel de la calidad de atención.

## CONCLUSIONES

1. Dentro de las características sociodemográficas del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja en tiempos de COVID-19, con respecto a la edad, el 37% se encuentra en la etapa adulta temprana; el sexo predominante es el femenino con el 67%; y en relación a los años de trabajo se encuentran entre los primeros 3 años de su labor con el 56%. En cuanto a las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Huambocancha Baja en tiempos de pandemia por coronavirus predomina el grupo adulto joven con un 36% y el sexo femenino con el 65%.
2. El nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja es medio con el 52% en tiempos de COVID-19. Teniendo en cuenta la dimensión extrínseca un nivel de satisfacción laboral medio según sus elementos: Remuneración o sueldo, supervisión, beneficios laborales, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales y físicas con el 51,90%. Y la dimensión intrínseca un nivel medio según sus elementos: Trabajo en sí, recompensas y reconocimientos, promoción; con el 51,90%.
3. El nivel de calidad de atención al usuario según sus elementos en tiempos de COVID-19 es regular con el 59,4%. Ya que según los elementos tangibles predomina el nivel regular con el 35,5%; elemento fiabilidad nivel regular con el 61,10%; elemento capacidad de respuesta nivel regular con el 60,70%; elemento seguridad nivel bueno con el 38,50%; y elemento empatía nivel regular con el 58,60% en el Centro de Salud Huambocacha Baja, Cajamarca 2021.

## RECOMENDACIONES

1. Al jefe y personal responsable de recursos humanos del Centro de Salud Huambocancha se recomienda a partir de los resultados implementar nuevas acciones y estrategias que faculten un buen ambiente laboral priorizando la dimensión intrínseca, para la cual se recomienda realizar capacitaciones para fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas; brindar reconocimientos para todo el personal, como un certificado de felicitación por su buen desempeño; asimismo realizar actividades que socialice a todo el personal de salud (ya que tras el brote del coronavirus se ha estado incorporando nuevo personal) del C.S. Huambocancha Baja, por otro lado gestionar las remuneraciones acorde a la capacidad de cada profesional, beneficios para todos, etc.; además de ello establecer un buzón de sugerencias para el personal de salud hacia sus directivos y compañeros de trabajo para que todos se sientan escuchados y crear así un mejor ambiente laboral;
2. Al responsable de calidad de atención del Establecimiento de Salud Huambocancha Baja, se recomienda ejecutar estrategias como: implementar un teléfono para el establecimiento con fin de programar citas anticipadas por llamada cuando sea necesario, para reducir el largo tiempo de espera; implementar un buzón de sugerencias visible y accesible para el usuario, leerlos y meditarlos cada semana o con un plazo máximo de un mes para la no acumulación, con el fin de ir mejorando cada deficiencia o problema manifestado por el usuario. Finalmente incitar a los usuarios a través de afiches o sesiones educativas cumplir y respetar con las citas programadas, con el fin de evitar aglomeraciones, sobre todo en tiempos de pandemia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dzau VJ, Kirch D, Nasca T. Prevención de una pandemia paralela: una estrategia nacional para proteger el bienestar de los médicos. *N Engl J Med* [Internet]. 2020;383(6):513–5. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMp2011027>
2. Ibacache VEC, Grandon KR, Alzate LCC. Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2015 [citado el 4 de abril de 2021];31(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478>
3. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. *Pierna Med Costa Rica* [Internet]. 2004 [citado el 4 de abril de 2021];21(1):109–17. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007)
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Response to the COVID-19 pandemic in the Americas response strategy and donor appeal [Internet]. Paho.org. [citado el 12 de junio de 2021]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53540/PAHOPHEHEOCOV19210008\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53540/PAHOPHEHEOCOV19210008_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Carrasco OP, Castillo EF, Salas RM, Reyes CI. Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic [Internet]. Scielo.org. [citado el 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/2323>
6. Lahite-Savón Y, Céspedes-Pereña V, Maslen-Bonnane M. El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica* [Internet]. 2020;99(5):494–502. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551764957011>

7. Centro de Ciencia e Ingeniería de Sistemas (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins (JHU). ArcGIS Dashboards [Internet].; 2021 Arcgis.com. [citado el 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.arcgis.com/apps/dashboards/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>
8. Organización Mundial de la Salud (OMS). OMS. Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. [Internet].; 2020. Who.int. [citado el 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>.
9. Organización Mundial de la Salud (OMS). La COVID-19 sigue provocando perturbaciones en los servicios esenciales de salud del 90% de los países [Internet]. Who.int. [citado el 28 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/23-04-2021-covid-19-continues-to-disrupt-essential-health-services-in-90-of-countries>
10. BBC News Mundo. El continente americano, la región del mundo con el mayor número de personal de salud contagiado por coronavirus. el 3 de septiembre de 2020 [citado el 29 de mayo de 2021]; Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-54020606>
11. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Cinco formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19 [Internet]. 2020 [citado el 29 de mayo de 2021]; Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_740405/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm).
12. Ministerio del Salud (MINSA) – Sala Situational Covid 19 en el Perú [Internet]. Gob.pe. [citado el 29 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

13. Gestión R. “Más de 7,700 enfermeras fueron contagiadas con COVID-19 y 15 están en UCI”, Colegio de Enfermeros [Internet]. Gestión. 2021 [citado el 29 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/mas-de-7700-enfermeras-fueron-contagiadas-con-covid-19-y-15-estan-en-uci-segun-decana-del-colegio-de-enfermeros-coronavirus-peru-segunda-ola-nndc-noticia/>
14. MINSA. Resolución Ministerial. Documento Técnico. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19. Gob.pe. [citado el 19 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM\\_448-2020-MINSA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM_448-2020-MINSA.pdf)
15. Raraz Vidal JG, Allpas Gomez HL, Torres Salome FK, Cabrera Patiño WM, Ramos Gómez RP, Alcántara Leyva LM, et al. Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Peru. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2021 [citado el 29 de mayo de 2021];21(2):335–45. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000200335&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200335&lng=es)
16. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Cerca de 570.000 trabajadores de la salud se han infectado y 2.500 han muerto por COVID-19 en las Américas [Internet]. Paho.org. [citado el 29 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/2-9-2020-cerca-570000-trabajadores-salud-se-han-infectado-2500-han-muerto-por-covid-19>
17. Avella P, Naranjo H. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. [Internet].; 2021 [citado el 29 de mayo de 2021]. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021\\_satisfaccion\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf).

18. Yordi M, Ramos A. Reflexiones sobre la COVID 19, desde la perspectiva social. *Rev Hum Med.* 2020 Julio 5; 20(2). [citado el 4 de abril de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172781202020000200247&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172781202020000200247&lng=es)
19. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Generales.* Redalyc.org. 2018 Enero 23; 34(146): p. 3-18. [citado el 29 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html>
20. Del Ángel-Salazar EM, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeta-Hernández D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enferm univ [Internet].* 2020 [citado el 29 de mayo 2021]; 17(3):273–83. Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
21. Zaldúa A. 223.180. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. [Internet]. 2018 [citado el 10 de julio de 2021]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>
22. Marín Laredo MM, Álvarez Huante CG, Valenzuela Gandarilla J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Rev Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas.* [Internet]. Enero - junio - 2017 [citado el 12 de junio de 2021];6(11):287. Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119>
23. Alemán J. Satisfaccion Laboral Del Personal De Enfermeria De La Sala De Neonatologia, Hospital Militar Escuela Dr.Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017. *Edu.ni.* [Internet]. 2017 [citado el 29 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>

24. López w, Zorozábal F. Satisfacción Laboral Del Colaborador Y Su Influencia En La Calidad De Atención Al Usuario En Organizaciones Del Sector Salud. [Internet]. 2017. Edu.pe. [citado el 29 de mayo 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1422/TITULO%20-%20Zoroz%c3%a1bal%20De%20La%20Cruz%20%2c%20Flor%20Guicela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Cereceda A. Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De La Clínica Servisalud 2019. Edu pe. [Internet]. 2020 [citado el 2 de agosto de 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3616/T061\\_46294108\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3616/T061_46294108_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
26. Fernández G, Zea L. Relación Entre La Satisfacción Laboral Y La Calidad De Servicio Del Centro De Atención Primaria I-iii Hospital Docente De La Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, 2019. Edu.pe. [Internet]. 2019 [citado el 12 de julio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10338/RIfesug.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Mamani N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Edu.pe. [Internet]. 2017 [citado el 12 de julio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2C%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Alanaca R. Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Edu.pe. [Internet]. 2017 [citado el

2 de junio de 2021] Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca\\_YR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca_YR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Rojas N. Satisfacción Laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Edu.pe. [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48583/Rojas\\_DNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48583/Rojas_DNV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Padilla Gutiérrez R, Ramírez Castro D. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020. [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1313>
31. Eugenio K. Satisfacción Laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de un nivel II-I del distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc Departamento Cajamarca. [Internet]. 2019 [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%c3%b3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Vallejo O. Satisfacción Laboral. UTOPIA O REALIDAD. Corporación Universitaria de la Costa CUC ed. Miranda PIB, editor. Barranquilla - Colombia-Sur América: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOST; 2010. [Internet]. 2019. [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>
33. Manso J. El Legado de Frederick Irving Herzberg. [Internet]. 2002 octubre - diciembre; (128): p. 79-86. [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

34. Torres M, Vásquez C. Compendium: Modelos De Evaluación De La Calidad Del Servicio: Caracterización Y Análisis. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga. [Internet]. 2015 Julio- Diciembre; 18(35). [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
35. Georgina H. Satisfacción Laboral. Edu.pe. [Internet]. 2011 [cited 2021 Junio 2. [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
36. Gallardo A. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. [Internet]. [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/DialnetLaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/DialnetLaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951%20(2).pdf).
37. Gabriel C, Morales B, Armenta MA, Alán J, Figueroa G. Satisfaccion Laboral Del Trabajador: Un Estudio De Caso En Invernaderos Sonorenses. Revista Mexicana de Agronegocios. Redalyc.org [Internet]. 2017 enero-junio; 40: p. 513-524. [citado el 2 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/141/14152127001.pdf>
38. Manso J. El legado de De Frederick Irving Herzberg. [Internet].; 2002 . [citado el 5 de junio de 2021] Disponible en: [http://file:///C:/Users/usuario/Downloads/El\\_legado\\_de\\_Frederick\\_Irving\\_Herzberg%20\(2\).pdf](http://file:///C:/Users/usuario/Downloads/El_legado_de_Frederick_Irving_Herzberg%20(2).pdf)
39. Hernández H. Satisfacción laboral. [Internet]. 2020. [citado el 5 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/p5puire0/A-continuaci%C3%B3n-se-presentan-lhallazgos-m%C3%A1s-recientes-sobre-tales-aspectos-Mayor/>.

40. Aparicio T. La insatisfacción laboral. [Internet]. [citado el 5 de junio de 2021]  
Disponible en: <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>.
41. Garza B. Calidad de la atención de la salud. Edu.pe. [Internet] 1997. Rev. Anales de la Facultad de Medicina. 1997; 58(1): p. 9-13. [citado el 5 de junio de 2021]  
Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
42. Piscoya J. Principios éticos en la investigación biomédica. Net.pe. [Internet] 2018. Rev. Soc. Peru. Med. Interna. 2018; 31(4): p. 159-164. [citado el 5 de junio de 2021]  
Disponible en: <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
43. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Gob.pe. [Internet] 2018 [citado el 6 de junio de 2021] Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/).
44. Carrillo G, Solano M, Martínez M, Gómez S. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Scielo.br. [Internet] Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2013 noviembre - diciembre; 21(6). [citado el 6 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?lang=es&format=pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del Investigador Principal: **Rut Madai Caja Lulaico.**

Lugar donde se realizará el estudio: **Centro de Salud Huambocancha Baja.**

Yo.....domiciliado en ..... con D.N.I. N°..... en calidad de  Usuario /  personal de salud del Centro de Salud Huambocancha Baja, acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación titulado **“Satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención durante la pandemia Covid 19 Centro de Salud Huambocancha Baja Cajamarca, 2021”**, cuya actividad será responder un cuestionario elaborado por la investigadora de acuerdo a las variables de estudio.

Tengo el conocimiento de que en cualquier momento puedo desistir a la investigación, con el compromiso de informar oportunamente a la investigadora, Rut Madai Caja Lulaico. Además los resultados obtenidos de esta investigación serán publicados sin violar la confidencialidad de la información relacionada con mi privacidad.

Finalmente me hago responsable de las indicaciones que realizará la investigadora.

Cajamarca,..... de..... del 2021

---

FIRMA

## ANEXO N° 2

### CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

El presente instrumento es de carácter anónimo.

#### Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 40 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

#### A.- DATOS GENNERALES

##### Edad:

- a) 20-30 años                      b) 31-40 años                      c) 41-60años                      d) 61 años a más

Sexo:    F                       M

##### Años de instrucción

- a) Primaria completa                      b) primaria incompleta                      c) secundaria completa  
d) secundaria incompleta                      e) superior completa                      f) superior incompleta

##### Años de trabajo

- a) 1-3 años                      b) 4-6años                      c) 7 años a más

#### B. SATISFACCIÓN LABORAL

**TDA** = Totalmente De Acuerdo

**ED** = En Desacuerdo.

**DA** = De Acuerdo.

**TED**= Totalmente En Desacuerdo

**I**= Indeciso

N°	DIMENSIÓN ENTRÍNSECA	TDA	DA	I	ED	TED
	<b>Sueldo</b>					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mí preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
	<b>Supervisión</b>					
5	Mi jefe es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del establecimiento.					
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (Carta de felicitación).					
	<b>Beneficios Laborales.</b>					
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo					
10	Recibo un bono extra por trabajar con pacientes COVID.					

11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	<b>Compañeros de Trabajo</b>					
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	<b>Comunicación</b>					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente Explicadas					
	<b>Condiciones Ambientales y Físicas</b>					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales					
25	Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores, etc.					
	<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>					
	<b>Trabajo en sí</b>					
27	Siento que mi trabajo se ha rutinizado.					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	<b>Recompensas y Reconocimiento</b>					
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado.					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
	<b>Promoción</b>					
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

MUCHAS GRACIAS!!

### ANEXO N° 3

#### ESCALA “CALIDAD DE ATENCIÓN”

Soy egresada de la Facultad Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca. Esta encuesta es totalmente confidencial y no le tomará más de 15 minutos de su tiempo en contestar.

#### DATOS PERSONALES

EDAD:.....

SEXO: (M) (F)

FECHA:...../...../2021

#### INSTRUCCIÓN

Señor usuario del Centro de Salud Huambocancha Baja, la presente Escala es confidencial y anónima. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la encuesta. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con X sobre la opción con la cual esté de acuerdo, según la siguiente.

S= Siempre

AV= Algunas veces

N= Nunca

N°	ÍTEMS	S	AV	N
	<b>Elementos tangibles</b>			
1	Las instalaciones físicas (local en general- paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), están bien cuidado.			
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el local) así como de camillas, camas y sillas es excelente.			
3	La presentación personal de los empleados es adecuado.			
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas.			
5	Las camillas, camas y sillas son cómodas.			
6	La cantidad de camillas, camas y sillas son suficientes.			
	<b>Fiabilidad</b>			
7	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que le atienden para una cita médica, es corto.			
8	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden para la cita, para un examen diagnóstico o de laboratorio es corto			
9	El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que le atienden en el servicio de urgencia es corto.			
10	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.			
11	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica – exámenes – tratamiento o cirugía) es apropiada.			

12	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.			
13	El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario confianza.			
14	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.			
15	El registro de la información de los usuarios se realiza sin errores.			
16	Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención son excelente.			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
17	Los trámites son sencillos.			
18	Los horarios de atención son apropiados			
19	El tiempo de espera en la institución para medir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto			
20	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, es corto.			
21	Los funcionarios siempre están dispuestos a resolverlas preguntas o inquietudes de los usuarios.			
22	Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.			
23	Los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.			
24	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, es oportuna.			
	<b>Seguridad</b>			
25	La solución dada por el personal de salud, a la necesidad del usuario, es apropiada.			
26	Los medicamentos que le suministran a los usuarios es apropiada.			
27	La sala donde se brinda atención al usuario es apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.			
28	El personal de salud tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.			
29	El personal de salud responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.			
30	El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas.			
	<b>Empatía</b>			
31	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifican o se presentan.			
32	El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.			
33	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es urgente.			
34	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente.			
35	El personal de salud brinda explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa.			
36	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, es adecuado.			

**Gracias por su colaboración!!**

## ANEXO N°4: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	DIMENSIÓN INTRÍNSECA																																
DATOS GENERAL		DIMENSIÓN EXTRÍNSECA				Supervisión				Beneficios laborales				Compañeros de trabajo				Comunicación				Condiciones ambientales y físicas				Trabajo en sí					Recompensas y reconocimiento					Promoción																								
N°	Edad	sexo	años	Sient	Los a	Sient	Mi s	REM	Mi je	La re	Mi je	La e	SUP	El co	Reci	Se m	Reci	BL	Teng	Trab	El am	Exist	CT	La cc	Exist	Hay	Las t	COM	La di	El am	Cuen	Exist	Exist	Son s	CA	DIMEXT	Sient	Disfr	Mi tr	Cons	Cuan	TEN	Cuan	No si	Hay	No si	RYR	Mi tr	Los q	Las p	Ve o	Me s	PRO	PUNTAJE TC	DIMINT	stano	Edad	sexo	años	
1	Roye	30	M	6	1	4	2	2	9	4	4	2	5	15	5	2	5	5	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	5	28	102	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	22	163	61	alto	30	M	6
2	María	38	F	3	5	4	2	4	15	4	4	4	5	17	4	1	2	1	8	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	1	2	4	2	2	2	13	83	2	5	1	5	2	15	4	1	4	4	13	4	4	3	4	5	20	131	48	medi	38	F	3
3	Oscar	60	M	30	2	5	5	1	13	5	5	5	1	16	5	5	2	1	13	5	4	5	5	19	5	5	1	2	13	2	2	5	2	5	1	17	91	1	5	1	5	4	16	1	5	5	5	16	5	2	2	5	5	19	142	51	medi	60	M	30
4	Sonia	41	F	8	1	5	5	1	12	4	5	3	3	15	1	1	1	1	4	5	1	4	4	14	4	4	1	2	11	1	1	1	2	2	1	8	64	4	4	4	4	4	20	1	4	5	5	15	4	1	1	3	3	12	111	47	bajo	41	F	8
5	Rossa	43	F	10	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	2	1	1	7	4	2	4	4	14	4	4	2	3	13	2	2	3	4	4	2	17	80	4	4	2	4	3	17	2	3	2	3	10	4	2	2	4	4	16	123	43	medi	43	F	10
6	Domi	35	F	2	5	5	1	5	16	5	4	4	4	17	5	2	4	3	14	4	1	4	4	13	4	4	4	2	14	1	1	3	1	1	1	8	82	1	3	2	5	1	12	1	4	4	4	13	4	1	1	4	4	14	121	39	bajo	35	F	2
7	Maga	45	F	11	2	5	5	2	14	4	4	2	1	11	5	4	2	1	12	4	1	4	4	13	4	4	4	3	15	1	1	4	1	1	1	9	74	4	4	2	5	1	16	1	4	4	4	13	4	2	2	4	4	16	119	45	bajo	45	F	11
8	Gladys	35	F	1	2	2	5	5	14	4	5	5	3	17	2	2	5	1	10	5	2	5	5	17	2	5	2	3	12	2	5	5	5	2	5	24	94	2	5	2	5	2	16	5	2	2	2	11	5	5	5	5	5	25	146	52	alto	35	F	1
9	Isabe	46	F	12	1	4	4	4	13	5	5	4	5	19	4	2	2	1	9	5	4	5	5	19	5	5	2	2	14	5	5	4	4	4	3	25	99	4	5	3	5	4	21	3	4	4	4	15	5	4	4	5	5	23	158	59	alto	46	F	12
10	Nelvi	28	F	1	4	5	2	4	15	5	5	4	2	16	5	1	4	2	12	4	1	4	4	13	4	4	1	2	11	4	4	4	2	2	2	18	85	4	4	2	4	1	15	4	2	4	2	12	4	4	4	4	4	20	132	47	medi	28	F	1
11	Adel	30	M	1	3	3	3	1	10	1	3	3	3	10	2	1	1	1	5	5	5	5	3	18	2	4	1	3	10	2	5	3	1	1	1	13	66	2	5	2	5	1	15	1	3	2	1	7	5	1	1	2	5	14	102	36	bajo	30	M	1
12	Mirth	63	F	35	3	4	4	5	16	4	4	4	2	14	2	2	5	5	14	3	3	4	4	14	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	5	26	102	4	4	3	4	5	20	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	162	60	alto	63	F	35
13	Matil	35	F	13	1	1	4	4	10	4	4	4	1	13	1	2	1	1	5	5	2	5	2	14	4	4	1	4	19	4	1	5	4	1	4	19	74	1	5	1	1	1	9	1	4	5	1	11	4	4	4	4	5	21	115	41	bajo	35	F	13
14	Mart	28	F	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	2	4	3	13	5	1	5	4	15	5	5	2	2	14	4	5	4	4	4	4	25	102	2	5	2	5	2	16	4	2	4	1	11	5	5	2	5	5	22	151	49	alto	28	F	2
15	Carlo	43	M	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	1	4	11	4	4	4	4	4	4	24	88	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	142	54	medi	43	M	13
16	Luz D	37	F	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	4	2	10	4	2	4	4	14	4	4	2	2	12	4	4	4	4	2	2	20	88	2	4	2	5	2	15	2	2	2	4	10	5	2	2	5	4	18	131	43	medi	37	F	6
17	José	59	M	8	4	5	4	4	17	4	3	5	4	16	4	4	4	1	13	4	1	4	4	13	2	4	3	2	11	2	4	4	4	4	2	20	90	2	4	1	5	1	13	4	2	2	2	10	5	4	3	4	5	21	134	44	medi	59	M	8
18	Lucer	28	F	1	5	4	2	4	15	5	4	3	3	15	4	1	2	1	8	4	2	4	4	14	4	4	1	1	10	2	2	4	2	2	2	14	76	4	4	1	5	2	16	2	4	4	4	14	5	2	2	5	4	18	124	48	medi	28	F	1
19	Sayd	47	F	1	3	3	4	2	12	4	4	3	2	13	4	4	4	1	13	4	2	4	4	14	5	4	2	3	14	4	4	4	3	2	2	19	85	1	4	2	4	2	13	3	3	3	4	13	4	3	3	5	4	19	130	45	medi	47	F	1
20	Rolan	27	M	3	4	3	2	4	13	4	5	4	5	18	3	2	3	2	10	4	2	5	5	16	4	4	2	2	12	2	3	4	2	5	4	20	89	4	4	2	4	2	16	4	2	3	2	11	2	3	2	3	4	14	130	41	medi	27	M	3
21	María	25	F	0.5	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	2	1	2	2	7	4	2	1	4	11	4	4	2	3	13	1	4	5	4	2	4	20	81	4	4	2	4	2	16	3	2	4	2	11	4	4	4	4	4	20	128	47	medi	25	F	0.5
22	Sara I	34	F	0.5	4	1	2	2	9	4	4	5	1	14	3	1	5	1	10	5	1	5	5	16	5	5	1	5	16	5	5	5	2	2	1	20	85	1	5	1	4	1	12	4	5	4	2	15	5	3	3	5	5	21	133	48	medi	34	F	0.5
23	Erme	25	F	0.5	5	1	1	5	12	5	5	5	1	16	4	1	1	1	7	4	1	4	4	13	4	4	1	1	10	5	5	5	5	1	4	25	83	3	5	1	5	1	15	4	1	1	1	7	5	5	1	5	5	21	126	43	medi	25	F	0.5
24	Sonia	35	F	3	2	4	4	1	11	4	4	4	4	16	4	1	2	2	9	4	2	4	4	14	4	4	2	2	12	4	4	4	2	2	2	18	80	4	4	2	5	4	19	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	133	53	medi	35	F	3
25	Migu	40	M	2	4	3	2	5	14	5	5	5	2	17	4	1	5	1	11	5	1	5	5	16	5	5	1	3	14	5	5	5	3	1	4	23	95	2	5	4	5	1	17	4	5	4	5	18	4	1	3	4	4	16	146	51	medi	40	M	2
26	José	45	M	1	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17	4	3	4	1	12	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	3	2	3	3	2	17	94	5	4	4	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	5	19	146	52	medi	45	M	1
27	Rodrí	42	M	2	4	3	3	4	14	4	5	5	3	17	3	2	3	2	10	3	3	4	4	14	4	5	3	4	16	4	5	5	3	3	4	24	95	4	4	3	5	3	19	5	3	5	4	17	4	3	3	4	4	18	149	54	alto	42	M	2

## ANEXO N° 5: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

		1		2		3		4		5	
		TED		ED		I		DA		TDA	
		Totalmente en		En Desacuerdo.		Indeciso		De Acuerdo.		Totalmente De Acuerdo	
<b>DIMENSIONES</b>											
<b>DIMENSIÓN EXTRÍNSECA</b>											
<b>SUELDO</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
P1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo.	4	14.8	4	14.8	3	11.1	11	40.7	5	18.5
P2	Los aumentos salariales son muy distanciados de la realidad.	3	11.1	1	3.7	5	18.5	12	44.4	6	22.2
P3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi desempeño.	2	7.4	8	29.6	3	11.1	10	37.0	4	14.8
P4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades básicas.	4	14.8	4	14.8	1	3.7	13	48.1	5	18.5
<b>TOTAL:</b>		13		17		2		6		0	
<b>SUPERVISIÓN</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
P5	Mi jefe es bastante asertivo y competitivo.	1	3.7	0	0.0	0	0.0	17	63.0	9	33.3
P6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0.0	0	0.0	2	7.4	14	51.9	11	40.7
P7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora de mi desempeño.	0	0.0	2	7.4	4	14.8	14	51.9	7	25.9
P8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (calificación).	5	18.5	4	14.8	8	29.6	6	22.2	4	14.8
<b>TOTAL:</b>		6		6		14		51		31	
<b>BENEFICIOS LABORALES</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
P9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	2	7.4	5	18.5	4	14.8	11	40.7	5	18.5
P10	Recibo un bono extra por trabajar con pacientes COVID-19.	10	37.0	12	44.4	1	3.7	3	11.1	1	3.7
P11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo.	5	18.5	8	29.6	2	7.4	7	25.9	5	18.5
P12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.	16	59.3	7	25.9	2	7.4	0	0.0	2	7.4
<b>TOTAL:</b>		33		32		9		21		13	
<b>COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Tengo empatía con mis colegas de trabajo.		0	0.0	0	0.0	3	11.1	15	55.6	9	33.3
Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia de mis compañeros.		9	33.3	9	33.3	3	11.1	4	14.8	2	7.4
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal.		1	3.7	0	0.0	1	3.7	16	59.3	9	33.3
Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.		0	0.0	1	3.7	2	7.4	17	63.0	7	25.9
<b>TOTAL:</b>		10		10		9		52		27	
<b>COMUNICACIÓN</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
La comunicación aparenta ser buena en este servicio.		0	0.0	3	11.1	1	3.7	17	63.0	6	22.2
Existe afinidad con mi grupo de trabajo.		0	0.0	0	0.0	1	3.7	19	70.4	7	25.9
Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.		10	37.0	10	37.0	3	11.1	3	11.1	1	3.7
Las tareas asignadas no siempre son totalmente explícitas.		2	7.4	10	37.0	7	25.9	6	22.2	2	7.4
<b>TOTAL:</b>		12		23		12		45		16	
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y FISICAS</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
La distribución física del ambiente de trabajo facilita el desempeño.		5	18.5	7	25.9	0	0.0	11	40.7	4	14.8
El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación.		4	14.8	4	14.8	2	7.4	8	29.6	9	33.3
Cuento con materiales de bioseguridad personal.		1	3.7	1	3.7	3	11.1	13	48.1	9	33.3
Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados.		3	11.1	8	29.6	4	14.8	9	33.3	3	11.1
Existe hacinamiento en los diversos tópicos de emergencia.		6	22.2	10	37.0	2	7.4	6	22.2	3	11.1
Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores, etc.		6	22.2	9	33.3	1	3.7	8	29.6	3	11.1
<b>TOTAL:</b>		25		39		12		55		31	
<b>PUNTAJE TOTAL EXTRINSECA</b>		99		127		68		270		138	
<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>											
<b>TRABAJO EN SÍ</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Siento que mi trabajo se ha rutinizado.		5	18.5	7	25.9	2	7.4	12	44.4	1	3.7
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.		0	0.0	0	0.0	1	3.7	16	59.3	10	37.0
Mi trabajo es altamente estresante.		7	25.9	12	44.4	4	14.8	3	11.1	1	3.7
Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para el trabajo.		1	3.7	0	0.0	1	3.7	10	37.0	15	55.6
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vaciado.		9	33.3	8	29.6	2	7.4	6	22.2	2	7.4
<b>TOTAL:</b>		22		27		10		47		29	
<b>RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento de mis superiores.		6	22.2	3	11.1	4	14.8	11	40.7	3	11.1
No siento que el trabajo que hago es apreciado.		2	7.4	8	29.6	5	18.5	8	29.6	4	14.8
Hay pocas recompensas para que los que trabajan a destiempo.		1	3.7	5	18.5	2	7.4	14	51.9	5	18.5
No siento que mis esfuerzos son remunerados como corresponde.		4	14.8	6	22.2	2	7.4	12	44.4	3	11.1
<b>TOTAL:</b>		13		22		13		45		15	
<b>PROMOCION</b>		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.		0	0.0	1	3.7	0	0.0	16	59.3	10	37.0
Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de promoción.		4	14.8	5	18.5	5	18.5	8	29.6	5	18.5
Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como corresponde.		4	14.8	7	25.9	6	22.2	7	25.9	3	11.1
Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.		0	0.0	1	3.7	3	11.1	14	51.9	9	33.3

Me siento feliz por los resultados que logro en mi tr	0	0.0	0	0.0	1	3.7	15	55.6	11	40.7
<b>TOTAL:</b>	8		14		15		60		38	
<b>PUNTAJE TOTAL INTRINSECA</b>	43		63		38		152		82	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	142		190		106		422		220	



## ANEXO N° 7: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Elementos tangibles		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
1	Las instalaciones físicas (local en general- paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.), están bien cuidadas.	95	132	17	244
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el local) así como de camillas, camas y sillas es excelente.	134	103	7	244
3	La presentación personal de los empleados es adecuado.	185	59	0	244
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas.	154	67	23	244
5	Las camillas, camas y sillas son cómodas.	107	84	53	244
6	La cantidad de camillas, camas y sillas son suficientes.	44	103	97	244
		719	548	197	1464
		49.1%	37.4%	13.5%	
FIABILIDAD		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
7	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que le atienden para una cita médica, es corto.	19	97	128	244
8	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden para la cita, para un examen diagnóstico o de laboratorio es corto.	29	107	108	244
9	El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que le atienden en el servicio de urgencia es corto.	40	104	100	244
10	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.	147	83	14	244
11	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica – exámenes – tratamiento o cirugía) es apropiada.	137	96	11	244
12	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.	101	118	25	244
13	El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario confianza.	158	82	4	244
14	Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.	177	64	3	244
15	El registro de la información de los usuarios se realiza sin errores.	149	95	0	244
16	Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención son excelente.	136	88	20	244
		1093	934	413	2440
		44.8%	38.3%	16.9%	100.0%
CAPACIDAD DE RESPUESTA		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
17	Los trámites son sencillos.	95	114	35	244
18	Los horarios de atención son apropiados	92	103	49	244
19	El tiempo de espera en la institución para medir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto.	32	94	118	244
20	El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, es corto.	26	123	95	244
21	Los funcionarios siempre están dispuestos a resolverlas preguntas o inquietudes de los usuarios.	89	138	17	244
22	Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	72	160	12	244
23	Los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.	112	123	9	244
24	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, es oportuna.	118	112	14	244
		636	967	349	1952
		32.6%	49.5%	17.9%	100.0%
SEGURIDAD		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
25	La solución dada por el personal de salud, a la necesidad del usuario, es apropiada.	118	114	12	244
26	Los medicamentos que le suministran a los usuarios es apropiada.	154	82	8	244
27	La sala donde se brinda atención al usuario es apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.	137	103	4	244
28	El personal de salud tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	143	101	0	244
29	El personal de salud responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.	160	80	4	244
30	El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas).	208	33	3	244
		920	513	31	1464
		62.8%	35.0%	2.1%	1
EMPATIA		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
31	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifican o se presentan.	115	72	57	244
32	El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.	102	128	14	244
33	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es urgente.	89	155	0	244
34	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente.	99	141	4	244
35	El personal de salud brinda explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa.	190	54	0	244
36	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, es adecuado.	127	116	1	244
		722	666	76	1464
		49.3%	45.5%	5.2%	1
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total
		4090	3628	1066	8784
		46.6%	41.3%	12.1%	100.0%

## ANEXO N° 8: FORMATO DE TESIS DE ANTIPLAGIO



## Document Information

---

Analyzed document	TESIS RUT CAJA OBSERVACIONES LEVANTADAS PARA URKUND.docx (D129541419)
Submitted	2022-03-06T15:32:00.0000000
Submitted by	Aida
Submitter email	acerna@unc.edu.pe
Similarity	15%
Analysis address	acerna.undc@analysis.urkund.com

## ANEXO N° 9: CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1902

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Av. Atahualpa 1050 – Pabellón 11 – 101 Teléfono N° 076-539227



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS REVISADA EN EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

El director (a) de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, hace constar que:

La Tesis Titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA CAJAMARCA, 2021.** Presentada por la Bach. Enf. Rut Madal Caja Lulalco, ha sido revisada en el Software Antiplagio URKUND de la Universidad Nacional de Cajamarca, obteniendo el puntaje del 15% de similitud, considerado dentro de los parámetros. Teniendo como Asesora. MCs. Aída Cistina Cerna Aldave.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Cajamarca, 6 de marzo 2022.



## ANEXO N° 10: ACTA DE SUSTENTACIÓN

Universidad Nacional de Cajamarca

Facultad de Ciencias de la Salud

### Acta de sustentación de tesis virtual, basado en el Reglamento de sustentación de tesis virtuales Resolución 944-2020 artículo 8

Siendo las 5:00 pm. del día 22 de marzo del año 2022 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID 19, CENTRO DE SALUD HUAMBOCANCHA BAJA. CAJAMARCA, 2021**, presentada por la Bachiller en Enfermería: Rut Madai, Caja Lulaico.

El jurado evaluador está integrado por:

- Presidente: Dra. Humbelina Chuquilín Herrera
- Secretaria: Dra Dolores Evangelina Chávez Cabrera
- Vocal: Dra. María Elena Bardales Urteaga
- Asesor: M.Cs. Aida Cistina Cerna Aldave

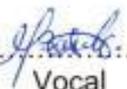
Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el reglamento.

La tesista ha obtenido el siguiente calificativo: letras (Diecisiete)..... números (17).

Siendo las 6.30pm del día 22 de marzo del año 2022, se dio por concluido el proceso de Sustentación virtual de Tesis.

  
.....  
Presidente  
Chuquilín Herrera, Humbelina

  
.....  
Secretario  
Chávez Cabrera, Dolores Evangelina

  
.....  
Vocal  
Bardales Urteaga, María Elena

  
.....  
Asesor  
Cerna Aldave, Aida Cistina

  
.....  
Tesista  
Caja Lulaico, Rut Madai