

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

RELACION ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL- UTCUBAMBA, 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS

Asesora:

Dra. ELENA VEGA TORRES

Cajamarca, Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

RELACION ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL- UTCUBAMBA, 2019

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:
Bachiller: LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS

JURADO EVALUADOR

Dra. Elena Vega Torres
Asesora

Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Jurado Evaluador

M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira
Jurado Evaluador

M.Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD



Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5 pm horas del día 12 de agosto de Dos mil veintiuno, reunidos a través de meet.google.com/cfe-rfsw-ufd, creado por la Escuela de Posgrado Filial Jaén, de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. SARA ELIZABETH PALACIOS SÁNCHEZ, M.Cs. INSOLINA RAQUEL DÍAZ RIVADENEIRA, M.Cs. DORIS ELIZABETH BRINGAS ABANTO** y en calidad de Asesora la **Dra. ELENA VEGA TORRES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno, y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dió inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL-UTCUBAMBA, 2019**, presentado por la **Bach. en Enfermería LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó la aprobación con el calificativo de Diecisiete (17) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS**, está Apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 6,30 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Elena Vega Torres
Asesora

.....
Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Insolina Raquel Díaz Rivadeneira
Jurado Evaluador

.....
MCs Doris Elizabeth Bringas Abanto
Jurado Evaluador

A:

Dios por haber guiado mis pasos y bendecido mi camino para lograr los mis objetivos trazados.

A los usuarios internos y externos que participaron de forma voluntaria en la ejecución de esta tesis.

A mi madre por el apoyo incondicional, siendo mi motor para el emprendimiento de los objetivos.

A mi esposo Joel y a mi hija Crystal por la paciencia y el apoyo moral, siendo indispensable para el logro de esta meta.

AGRADECIMIENTOS

A la asesora Dra. Elena Vega Torres, quien fue mi docente en pregrado y posgrado, por su orientación, exigencia académica, dedicación y motivación constante, que hicieron posible la culminación de la tesis.

A mis amigos Sandra, Marco y Doris por encontrarse siempre en los momentos precisos y por la ayuda brindada para poder realizar la ejecución de este proyecto.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi familia por su apoyo y motivación para lograr tan anhelada meta.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| LISTA DE ILUSTRACIONES | ix |
| TABLAS: | ix |
| CUADROS: | x |
| LISTA DE ABREVIATURAS | xi |
| CAPÍTULO I | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO II | 5 |
| MARCO TEÓRICO | 5 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 5 |
| 2.2. Bases teóricas conceptuales | 8 |
| 2.3.2. Calidad de atención del usuario externo | 18 |
| 2.4. Variable del estudio | 22 |
| 2.6. Operacionalización de variables: | 23 |
| CAPÍTULO III | 29 |
| MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| 3.1. Ámbito de estudio | 29 |
| 3.2. Diseño y tipo de estudio | 29 |
| 3.3. Unidad de análisis, población de estudio, muestra. | 30 |
| 3.3.1. Unidad de análisis | 30 |
| 3.3.2. Población | 30 |
| 3.3.3. Muestra | 31 |
| 3.4. Criterios de Selección: | 31 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 3.6. Procesamiento y análisis de datos | 35 |
| 3.7. Consideraciones éticas: | 35 |
| CAPÍTULO IV | 37 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 37 |
| 4.1. Resultados | 37 |
| 4.1.1. Satisfacción laboral del personal de salud | 37 |
| 4.1.2. Calidad de atención al usuario externo | 38 |
| 4.1.3. Dimensiones Nivel de satisfacción laboral y calidad de atención | 39 |
| 4.1.4. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y calidad de atención | 40 |

| | |
|---|----|
| 4.2. Discusión | 41 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 50 |
| APÉNDICES | 58 |
| ANEXOS | 58 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

TABLAS:

| | | Págs. |
|----------|---|-------|
| Tabla 1. | Nivel de satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba, 2019..... | 37 |
| Tabla 2. | Calidad de atención del usuario externo atendido servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba, 2019..... | 38 |
| Tabla 3. | Satisfacción laboral del personal de salud según dimensiones. Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019..... | 39 |
| Tabla 4. | Calidad de atención del usuario externo según dimensiones del Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019..... | 40 |
| Tabla 5. | Nivel de satisfacción laboral del personal de salud y calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019..... | 41 |
| Tabla 6. | Datos sociodemográficos laborales del personal de salud el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 77 |
| Tabla 7 | Edad y experiencia laboral del personal de salud el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 77 |
| Tabla 8. | Datos sociodemográficos del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 78 |
| Tabla 9. | Edad del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 78 |
| Tabla 10 | Percepciones de la calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019 | 86 |
| Tabla 11 | Percepciones de la calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019 | 86 |

CUADROS:

| | | Págs |
|-----------|--|------|
| Cuadro 1 | Satisfacción del personal de salud según dimensiones en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 79 |
| Cuadro 2 | Calidad de atención según dimensión fiabilidad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 81 |
| Cuadro 3. | Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 82 |
| Cuadro 4 | Calidad de atención según dimensión seguridad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 83 |
| Cuadro 5. | Calidad de atención según dimensión empatía del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 84 |
| Cuadro 6. | Calidad de atención según dimensión tangibilidad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019..... | 85 |

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|-------|------------------------------------|
| MINSA | : Ministerio de Salud |
| UE | : Usuario externo |
| UI | : Usuario interno |
| OMS | : Organización Mundial de la Salud |
| RM | : Resolución Ministerial |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol-Utcubamba. Estudio de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de salud y 218 usuarios externos que asistieron al servicio de emergencia. Para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos, un cuestionario de Font Roja dirigido al personal de salud y otro del Ministerio de Salud orientado a los usuarios externos. Resultados: el nivel de satisfacción laboral manifestado por el personal de salud es satisfactorio en un 70% frente a un 30% que expresaron insatisfacción siendo la dimensión satisfacción por el trabajo la que obtuvo un valor de 90% de satisfacción y la dimensión presión en el trabajo 73,3% de insatisfacción. La calidad de atención del usuario externo es satisfactoria en un 93,6%, obteniendo la dimensión seguridad un valor de 91,7% de satisfacción a diferencia de la dimensión elementos tangibles con 84,4% de insatisfacción. Se concluye que, existe relación estadísticamente significativa entre las variables nivel de satisfacción laboral y calidad de atención, el valor $p < 0.05$.

Palabras clave: satisfacción laboral, expectativa, percepción, calidad de atención.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the level of job satisfaction of health personnel and the quality of care in the emergency service of Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol-Utcubamba. Non-experimental, correlational cross-sectional design study. The sample consisted of 30 health workers and 218 external users who attended the emergency service. Two instruments were used to collect the data, a questionnaire from Font Roja aimed at health personnel and another from the Ministry of Health aimed at external users. Results: the level of job satisfaction manifested by health personnel is satisfactory in 70% compared to 30% who expressed dissatisfaction, being the dimension job satisfaction the one that obtained a value of 90% of satisfaction and the dimension pressure in the work 73.3% dissatisfaction. The quality of care for external users is 93.6% satisfactory, with the security dimension obtaining a satisfaction value of 91.7%, as opposed to the tangible elements dimension with 84.4% dissatisfaction. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the variables level of job satisfaction and quality of care, the p value <0.05.

Key words: job satisfaction, expectation, perception, quality of care.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones del Sistema Nacional de Salud, en los últimos años han dado una mayor importancia al tema de la satisfacción laboral, variable que influye en el desempeño laboral. En Estados Unidos se detectó que el 65% de personas no están satisfechos con su trabajo¹. Situación que se agudiza aún más en el servicio de emergencia, por ser un lugar de tensión, y estados críticos emotivos para el personal de salud y usuario externo².

Los profesionales de salud que trabajan en los servicios de emergencias son los menos satisfechos por el incremento de jornada laboral, cambios de servicio frecuente, sobrecarga laboral y escasos recursos materiales y humanos, estas situaciones generan insatisfacción lo que repercute directa e indirectamente en la atención al usuario³. También, los usuarios externos muestran insatisfacción en el servicio de emergencia por el tiempo de espera largo y la atención corta y la percepción de no recibir un trato respetuoso por el personal de salud⁴.

En la mayoría de los hospitales del Perú, la insatisfacción del usuario interno se encuentra en incremento debido a múltiples factores como negligencia, mala praxis, que se ve reflejada en la imagen de los servicios de salud⁵, lo que genera en los usuarios externos insatisfacción por el trato descortés por parte del personal asistencial y del personal técnico-administrativo, por los trámites administrativos engorrosos, así como desorientación del usuario⁶.

El Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba, es un establecimiento de salud de segundo nivel de atención, tiene gran demanda en el servicio de emergencia debido a que atiende a pacientes que provienen de Chachapoyas, Jaén, Bagua, Pedro Ruiz, Bagua Grande. A esto se suma que el hospital no cuenta con infraestructura y equipamiento adecuado.

Al dialogar con algunos trabajadores de salud expresan su insatisfacción debido a que no cuentan con recursos humanos y materiales, tienen dificultades con sus pares y con el personal a su cargo alterando el desempeño laboral, asimismo por las bajas remuneraciones que perciben, escasas oportunidades de capacitaciones y ascensos, lo que dificulta el desarrollo personal y profesional

Esta situación del personal de salud repercute en la calidad de atención brindada a los usuarios externos, quienes manifiestan que no les brindan un espacio para absolver sus dudas e inquietudes sobre la enfermedad; asimismo, indican que el personal que los atiende no les brinda un trato humano, siendo esto incómodo para ellos.

Diversos autores señalan que medir la satisfacción en los servicios de salud es importante porque se obtienen resultados de valor incuestionable por estar relacionado con la atención que brinda el personal de salud a los usuarios externos, lo que contribuye a mejorar la calidad de la atención en el servicio de emergencia⁷.

Los resultados de la investigación proporcionaran evidencia científica sobre la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención al usuario externo atendido en el servicio de emergencia, con la finalidad que los directivos de las instituciones de salud elaboren estrategias que permitían mejorar el nivel de satisfacción

laboral de los usuarios internos y la calidad de atención al usuario externos en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol- Utcubamba.

Frente a la situación antes mencionada surgió la necesidad de formular la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba, 2019?

La hipótesis que guio el estudio fue:

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba.

El objetivo general de la investigación estuvo orientado a: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba. Y los objetivos específicos fueron: a) Medir el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol; b) Medir la calidad de atención al usuario externo que acude al servicio de emergencia

del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol; c) Describir las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de salud y de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Vargas D⁸ (2013) en Quito en el año 2013, en su estudio identificó y analizó los factores asociados a la satisfacción del usuario interno y externo en una muestra de 12 centros de salud. Encontró que el 98 % de Usuario Interno (UI) y externo estuvieron satisfacción. Concluye que el nivel de satisfacción percibido por el usuario interno y externo se encuentran en valores altos, la cual refleja la calidad de atención.

Mamani NV⁹ (2014) investigo La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en el Hospital Nacional policial del Perú Luis Nicasio Sáenz. Para medir la satisfacción laboral del personal de salud se tomó como referencia el instrumento validado “Escala de Opiniones SL-SPC” de Palma. La calidad de atención al usuario externo se evaluó mediante un cuestionario elaborado a partir de la Escala Propuesta por Torres y el Documento Técnico del MINSA-Sistema de Gestión de la Calidad. Se empleó la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre satisfacción laboral y calidad de atención. Conclusión. La Satisfacción laboral del personal de salud no guarda relación con la calidad de atención que se brinda al usuario externo en el Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz $p > 0,05$.

Navarrete A¹⁰ (2015) en México, realizó un estudio cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos e internos de los servicios de una clínica de medicina familiar, identificándose que el mayor porcentaje de insatisfacción para el usuario externo (UE) y el usuario interno (UI), corresponden al servicio de archivos y recursos humanos respectivamente. Concluye que el nivel de satisfacción del usuario interno repercute en la calidad de atención brindada al usuario externo; por lo que se debe brindar atención a los trabajadores para el desempeño laboral.

Estudio realizado por Fontova A¹¹ (2015) en Girova, cuyo objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalaria, con una muestra de 285 pacientes y acompañantes. Concluye que la satisfacción del paciente y acompañante es elevada relacionada con los factores de edad, sexo, optimismo, tiempo de espera y control de dolor; sin embargo, la satisfacción del profesional de salud es baja se relaciona con el agotamiento emocional y la realización personal.

En Venezuela, Gómez G, Dávila A¹² (2016) ejecutaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de la Emergencia del Hospital Central de Maracay en una muestra de 100 usuarios internos y 100 usuarios externos, cuyo resultado revela que los usuarios internos calificaban la calidad de atención al usuario en su mayoría como buena, en tanto, que el usuario externo la observa como regular, concluye que el usuario externo relaciona la calidad de atención con las variables de limpieza, orden, seguridad, equipos médicos quirúrgicos, tiempo para ser atendidos, trato del personal médico y/o enfermería mientras que el usuario

interno corresponde la calidad de atención con variables de espacio físico, limpieza, orden y distribución de los mismos.

Vera MW¹³ (2018) realizó su estudio en Guayaquil, acerca del nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y la calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General Milagro, obteniéndose como resultado que en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía existen insatisfacción y en la dimensión de capacidad de respuesta existe parcialmente satisfacción, en donde se consideró la atención es deficiente.

A nivel nacional

En Lima Larrea A¹⁴ (2016) realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de medicina interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, obteniendo que el 76,9% de usuarios externos estuvieron satisfechos con la atención, por lo que se concluye que el nivel de satisfacción global de los pacientes atendidos en las consultas externas es alto (70%).

En Perú, Mogollon M¹⁵ (2018) ejecutó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Ministerio de Salud, en donde se obtuvo que el nivel de satisfacción fue de 88,1% considerada como baja, siendo que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Zarate N¹⁶ (2018) realizó un estudio donde identificó el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios externos hospitalizados en los

servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional de la Policía del Perú, obteniendo que el nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado fue mayor al 70% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en el servicio de medicina interna.

2.2. Bases teóricas conceptuales

El modelo de calidad de la atención médica

Propuesto por Donabedian citado por Torres M (2011)¹⁷ señala que el modelo es importante para la evaluación de la calidad en los servicios de atención en la salud, quien establece indicadores para evaluar la calidad de la atención médica agrupados en estructura, proceso y resultados. Los de estructura son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención. Los de proceso se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los usuarios, y a la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, las habilidades, la destreza y la técnica con que lo llevan a cabo, incluido aquello que los pacientes son capaces de hacer por sí mismos. Los de resultado son los referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente con la atención recibida, la cual otorga a esto último una importancia mayor, por la necesidad cada vez más creciente de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

Para el autor la calidad que se brinda en la atención de salud se puede obtener en distintos grados, teniendo como fin lograr el mayor beneficio y que este depende del recurso disponible y los valores que regulan el accionar de las personas. Además, hace mención a que la calidad es lo que el usuario y/o acompañante define

determinando si el servicio brindado ha podido satisfacer la necesidad del usuario externo¹⁷.

Enfoques teóricos de la satisfacción: Teoría de la no confirmación de expectativas

Es un modelo retomado de la mercadotecnia por Shi Holahan; y Jurkat citado por Hernández P¹⁸ (2011) señala que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido.

Teoría de los dos factores

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg G¹⁹ (1959) denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. El autor postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: Un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada

por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido de este, responsabilidad, logro, entre otros.

Factores de higiene

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Estos factores higiénicos o factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg G¹⁹ (1959) destaca que, tradicionalmente sólo los factores higiénicos son tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por

medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones del autor cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, está más orientada a la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción.

Factores de motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Los factores motivacionales o factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía,

suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar

Según las investigaciones del autor, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, evitan, por estar ligados a la satisfacción de los individuos, el autor los denomina factores de satisfacción.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Satisfacción

La real Academia de la Lengua Española²⁰ (2014) define "satisfacción" como: acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Y "usuario" se define como, la persona que utiliza los servicios de una institución u organización.

Para Oliver R²¹ (1993) satisfacción es complacer las necesidades de los usuarios. Y para Zas B²² (2002) la satisfacción, tiene que ver con algo que se quiere o desea y con lo que se espera.

Por su parte Strasser S y Devis RM²³ (1991) definen satisfacción como un juicio de valor personal y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben. Esta definición recoge conceptualmente el hecho de que la satisfacción está influida por las características del usuario y por sus experiencias.

La satisfacción laboral es definida como una experiencia emocional, que puede ser intrínseca, o por el contrario una experiencia en relación con factores externos; otros autores la proponen como una experiencia conductual humana, no necesariamente emocional.

Reitz J.²⁴ (1977) menciona que, si el empleado no logra su satisfacción con el trabajo habrá consecuencias negativas en su comportamiento, como ausentismo, rotación de personal, retardo, y apatía. En cambio, si se mantiene satisfecho se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones.

Muñoz A.²⁵ (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”.

La satisfacción laboral es una experiencia humana inherente a la vida misma, que se traduce en conducta en tanto genera emociones en el trabajador durante su jornada. También, es la actitud de una persona hacia su trabajo como resultado del mismo, una respuesta emocional en relación con la labor que realiza y con las condiciones en las cuales lo desempeña. Por ese motivo, el comprender la experiencia tanto emocional como actitudinal de la persona en relación con la labor que realiza tiene sentido, si la satisfacción es la meta a la que se espera llegar con este tipo de estudios. Esto hace necesaria la búsqueda de herramientas para su medición y estudio, con el fin de identificar el nivel de satisfacción².

Factores relacionados con la satisfacción laboral

La literatura concede gran importancia a las teorías de la motivación y su relación con la satisfacción que los trabajadores pueden o no experimentar, planteando a su vez puntos de convergencia que evidencian que dichas teorías no son incompatibles unas con otras. En este sentido, la satisfacción laboral se concibe como un estado emocional positivo o placentero (estados psicológicos, expectativas A y B), experimentado por el trabajador frente a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto²⁶ en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña (factores extrínsecos), y las características individuales propias de cada trabajador (factores intrínsecos)²⁷.

Se considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz de este experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad; en caso contrario, el trabajador se encuentra no satisfecho. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La relación entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo, constituye un factor determinante de la calidad de la atención²⁸.

El cuestionario Font Roja, utilizado en la presente investigación agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg G¹⁹ (1959) los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve categorías, las cuales se encuentran relacionadas con una forma específica de calificación, que permite realizar un

acercamiento de la valoración que los sujetos realizan sobre su trabajo determinando su nivel de satisfacción laboral.

Usualmente cuando se habla de satisfacción laboral se incluyen un conjunto de factores que guardan relación con la misma. Es decir, cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, más satisfacción experimentan los individuos que se desempeñan en ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, mejor desempeño profesional²⁸.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este estudio es describir la satisfacción laboral de una población específica es necesario medir los factores intrínsecos y extrínsecos basados en la teoría bifactorial de Herzberg G¹⁹ (1959), por lo cual se utilizará el cuestionario Font Roja desarrollado en el ámbito hospitalario, ampliamente utilizado en estudios de investigación realizados en España, posteriormente en Colombia, y recientemente en el Perú.

Importancia de la satisfacción laboral

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y más concretamente en los estudios sobre la eficacia y la eficiencia en las empresas, ha sido pasar el eje de las actuaciones desde los procesos y la estructura a centrarlo en los trabajadores. Adicionalmente, con la

influencia de la psicología y la sociología en el desarrollo de los métodos de gestión, se estableció como premisa que la satisfacción de las personas con su trabajo es uno de los factores condicionantes básicos de su productividad. Por este motivo, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones²⁹ no solo por el hecho de entender situaciones particulares que se presentan con los empleados sino por la injerencia que se puede desarrollar para la toma de decisiones a nivel institucional.

En este sentido, medir la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una organización, permite evaluar puestos de trabajo, actividades, niveles de ausentismo, remuneración, estímulos, rotación, entre otros. No obstante, y como lo ha recomendado la OMS, al realizar un análisis de la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una institución, en cualquiera de las etapas del ciclo laboral (entrada, etapa laboral y salida), se pueden obtener observaciones y mediciones que permitan identificar aspectos importantes para la toma de decisiones y las acciones correspondientes²⁹.

La insatisfacción laboral, es un riesgo para los empleadores, en lo que concierne a la retención del capital humano. Esta situación se encuentra extendida entre el personal de la salud, dadas las particulares características con las condiciones de trabajo, de interacción con los superiores, con los aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de no satisfacción entre el personal de salud del sector hospitalario³⁰.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Dentro de las dimensiones que nos ayudan a identificar la satisfacción laboral del trabajador podemos encontrar las siguientes:

- *Satisfacción por el trabajo.*- es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo³¹.
- *Tensión relacionada con el trabajo.* - grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral³¹.
- *Competencia profesional.*- grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que el puesto de trabajo le demanda³¹.
- *Presión en el trabajo.*- grado en el que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo³¹.
- *Promoción profesional.*- grado en el que el individuo cree que puede mejorar, tanto en nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo³¹.
- *Relación interpersonal con sus jefes.*- grado en el que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes³¹.

- *Relación interpersonal con los compañeros.*- grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros³¹.
- *Características extrínsecas del estatus.*- grado en el que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo³¹.
- *Monotonía Laboral.*- grado en que afecta al individuo las rutinas de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo³¹.

2.3.2. Calidad de atención del usuario externo

A partir del siglo XX, en Europa y Estados Unidos se generó diferentes conceptos de calidad de atención.

Luft y Hunt, indicaron que la calidad de atención es considerada como un conjunto de procesos de atención médica que aumenta con los conocimientos médicos, la probabilidad de obtener resultados esperados y disminuye los no deseados por parte de los usuarios externos³².

Tinoco M³³ señala que la calidad de un servicio va más allá de un calificativo de existencia o ausencia de propiedades.

Sin embargo, Donabedian A (1996)³⁴ incorporó a la definición de calidad tres pilares fundamentales: estructura, proceso y resultado, para la medición de la calidad.—Estructura, como el conjunto de recursos humanos, tecnológicos, organizacionales y de materiales que posee y brinda un servicio prestador de salud.

Proceso es la capacidad para realizar las actividades de manera eficaz y eficiente para lograr el bienestar del usuario externo. Resultado definido como los cambios positivos o negativos resultantes de la satisfacción del usuario externo con relación a la estructura y al proceso.

Para Rivera S³⁵ (2016) la calidad de atención es un conjunto de actividades técnicas y humanas que tiene como finalidad alcanzar la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y satisfacción deseados por el usuario externo.

Satisfacción del usuario externo

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece³⁶.

Para Bejar L (2016)³⁷ la satisfacción del usuario externo está relacionada con el trato humano y personalizado, con la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de la información y el confort de las instalaciones. En cambio, la escasa coordinación del personal de la institución de salud, el tiempo de espera, la insuficiente información entre otras, son consideradas como causas de insatisfacción.

MINSA citado por Manriquez J³⁸ (2015) señala que, la satisfacción del usuario es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetiva de la atención recibida, los métodos que existen para recopilar información de los usuarios son las encuestas, ello nos permitirá detectar a los resultados obtenidos y desarrollar acciones. La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una

medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas de este.

Evaluación de la calidad de atención en los servicios:

Es un proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

Para evaluar el grado de satisfacción del usuario externo se considera la propuesta por MINSA³⁶ (2012) tomado de la metodología SERVQUAL modificada, que incluye en su estructura las expectativas y percepciones distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Capacidad de un servicio o institución para llevar a cabo de forma adecuada los ofrecimientos y cuidados brindados al usuario externo³⁶.

Capacidad de respuesta: Disposición del servicio de salud de brindar a sus usuarios externos, una atención rápida, oportuna y eficaz, satisfaciendo sus necesidades y demandas³⁶.

Seguridad: Confianza que posee el usuario externo respecto a la atención que recibe del servicio de salud, que satisfacen los requerimientos de este como: conocimiento, responsabilidad, capacidad para comunicación de información de forma adecuada, precoz y confidencial³⁶.

Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprendiendo sus necesidades, preocupaciones y demandas³⁶.

Aspectos tangibles: Aspectos físicos de un servicio de salud como las instalaciones, equipos, recursos humanos, materiales, comodidad³⁶.

El reconocimiento de estas variables a través de un nuevo constructo de evaluación y análisis de satisfacción del usuario externo (que incluyen las características de calidad desde el punto de vista de los usuarios externos; así como, de las principales actividades del proceso de atención en los diferentes servicios) conllevan a un mejor entendimiento y análisis de la calidad de atención percibida por el usuario externo².

Cabello E y Chirinos J³⁹ (2012) señalaron que un usuario satisfecho es aquel cuya diferencia entre sus percepciones y expectativas resulta positivo o cero; caso contrario un usuario insatisfecho es aquel cuya diferencia entre sus percepciones y expectativas resulta negativo.

Expectativa

Mendoza M⁴⁰ señala que la percepción como la expectativa son recursos valiosos que permiten desde diferentes aspectos mejorar de forma constante la calidad de atención y promover un servicio de calidad caracterizado por su aceptabilidad, accesibilidad, preservación de la dignidad y salud, asequibilidad y disponibilidad; a través de toma de decisiones en equipo con información confiable que provoque en el usuario externo un cambio positivo de su estado de salud.

Para, Rivera S³⁵ (2016) la expectativa del usuario externo se forma en base a sus experiencias pasadas, necesidades conscientes, y juicio propio, siendo considerada

como un recurso base para la contribución e identificación de las principales causas de satisfacción e insatisfacción, ya que la diferencia entre la percepción y expectativa del usuario nos indicará si el usuario está satisfecho o insatisfecho con la atención recibida, resultando satisfecho cuando la diferencia resulta positivo o cero e insatisfecho cuando la diferencia resulta negativo. Es por esto que la evaluación de las expectativas es un factor importante para la implementación de acciones en los programas de mejoramiento de la calidad de atención en salud.

Percepción

Para Milina L y Rivera M⁴¹ la percepción es como un recurso que permite, desde diferentes aspectos mejorar de forma constante la calidad de atención de servicio de salud, en base a la toma de decisiones en equipo, con información confiable que provoque en el usuario externo un cambio positivo de su estado de salud. Es por esto por lo que la autora considera relevante la claridad con la que se informa al usuario externo sobre sus padecimientos o dolencias para mejorar la calidad de atención. Todo en base a las necesidades y expectativas de los usuarios externos.

2.4. Variable del estudio

V1. Nivel de satisfacción laboral

V2: Calidad de atención

2.6. Operacionalización de variables:

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|-------------------------------|--|---|------------------------------------|--|--|
| Nivel de satisfacción Laboral | La satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el personal de salud evalúa su experiencia en el trabajo. | Puntaje alcanzado por el personal de salud al evaluarse su nivel de satisfacción labora en las dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada al trabajo, competencia profesional, presión, promoción profesional, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros características extrínsecas del estatus y monotonía laboral, a través del instrumento cuestionario Font Roja. | Satisfacción por el trabajo. | <p>¿En el trabajo usted se encuentra satisfecho?</p> <p>¿Tiene interés por las cosas que realiza usted en su trabajo?</p> <p>¿Tiene la sensación de que lo que hace no vale la pena?</p> <p>¿El puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por capacidad y preparación?</p> | Satisfecho= 76-125 Insatisfecho=25-75 |
| | | | Tensión relacionada con el trabajo | <p>¿Cree tener poca responsabilidad en el trabajo que realiza?</p> <p>¿Al final de la jornada de un día de trabajo normal suele estar cansado?</p> <p>¿Con frecuencia Usted piensa en cuestiones relacionadas con el trabajo?</p> <p>¿Muy pocas veces emplea toda su energía y capacidad para realizar su trabajo?</p> <p>¿Muy pocas veces el trabajo en el hospital afecta mi estado de ánimo o mis horas de sueño?</p> | |
| | | | Competencia Profesional. | <p>¿Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para el trabajo?</p> <p>¿Siento que no tengo los recursos suficientes para realizar el trabajo como desearía?</p> <p>¿La competitividad le causa estrés o tensión?</p> | |
| | | | Presión del Trabajo. | <p>¿Considera que le falta tiempo para realizar el trabajo?</p> <p>¿Cree que su trabajo es excesivo, supera las actividades planificadas?</p> | |

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|----------|-----------------------|------------------------|--|--|-------------|
| | | | Promoción Profesional | ¿Tiene Usted oportunidades para aprender cosas nuevas? ¿Generalmente el reconocimiento que le brinda el trabajo es reconfortante? ¿Existen posibilidades de promoción a un cargo de mayor jerarquía? | |
| | | | Relación interpersonal con los jefes. | ¿La relación con el jefe(a) es cordial? ¿Está seguro de conocer lo que en el trabajo se espera que haga? | |
| | | | Relación interpersonal con los compañeros. | ¿Las relaciones con sus compañeros son cordiales? ¿Los problemas personales con los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectarle? | |
| | | | Características extrínsecas del status. | ¿Para organizar el trabajo en el puesto que desempeño cuento con independencia? ¿El sueldo que percibo es adecuado? | |
| | | | Monotonía Laboral | ¿El trabajo en el hospital es el mismo de todos los días? ¿La rutina de trabajo le produce estrés? | |

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|---------------------|---|---|------------------------|--|--|
| Calidad de atención | Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario externo en relación con los servicios que esta le ofrece. | Puntaje alcanzado por el usuario externo al evaluarse su nivel de satisfacción en el servicio de emergencia a través del instrumento encuesta de satisfacción del usuario externo | Fiabilidad | (E-01)¿Qué sea atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica? (P-01)¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica? (E-02) ¿Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente? (P-02) ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? (E-03) ¿Qué la atención en emergencia esté a cargo del médico? (P-03) ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico? (E-04) ¿Qué el médico brinde suficiente información a usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? (P-04)¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? (E-05)¿Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico? (P-05) ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico? | En proceso=44-132 Por mejorar=133-221 Satisfecho=222-308 |
| | | | Capacidad de Respuesta | (E-06) ¿Qué la atención en la caja o el módulo de admisión sea rápida? (P-06) ¿La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida? (E-07) ¿Qué la atención para realizarse los análisis de laboratorio sea rápida? (P-07) ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida? (E-08) ¿Qué la atención para realizarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida? (P-08) ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? (E-09) ¿Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida? (P-09) ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida? | |

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|---|--|---|-------------|---|-------------|
| V2. Calidad de atención del usuario externo. | Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece. | Puntaje alcanzado por el usuario externo al evaluarse su nivel de satisfacción en el servicio de emergencia a través del instrumento encuesta de satisfacción del usuario externo | Seguridad | (E-10) ¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? (P-10) ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? (E-11) ¿Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad? (P-11) ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (E-12) ¿Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso? (P-12) ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? (E-13) ¿Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore? (P-13) ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? (E-17) ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | |
| | | | Empatía | (E-14) ¿Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia? (P-14) ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? (E-15) ¿Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención? (P-15) ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? (E-16) ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención? (P-16) ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? (E-17) ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? (P-17) ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? (E-18) ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? (P-18) ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | |

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|----------|-----------------------|------------------------|--------------------|--|-------------|
| | | | Aspectos Tangibles | (E-19) ¿Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes? (P-19) ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? (E-20) ¿Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes? (P-20) ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? (E-21) ¿Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (P-21) ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (E-22) ¿Qué los ambientes del servicio de emergencia estén limpios y cómodos? (P-22) ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos? | |

CAPÍTULO III

MARCO METODÓLOGICO

3.1. Ámbito de estudio

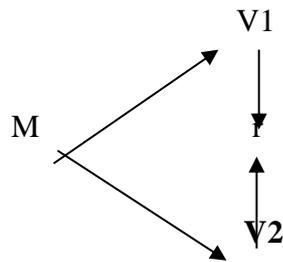
El estudio se realizó en el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol - Utcubamba, atiende la demanda de la población de 12 213 usuarios atendidos de la provincia de Utcubamba. En el año 2005 inicia su funcionamiento como Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol Utcubamba con Resolución Ejecutiva Regional N° 242-2005. En el mismo año se reconoce como Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol - Utcubamba en la categoría de Hospital II-1.

Actualmente cuenta con 10 especialidades: Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Traumatología, Ginecología, Neurología, Dermatología, Oftalmología, Anestesiología, Emergencia, Intensivista. Tiene población asignada de 4 147 de usuarios para las actividades de prevención de riesgos y daños y para la promoción de la salud. Es una institución de referencia para la población que proviene de las provincias de Bagua, Pedro Ruiz, Condorcanqui y provincias vecinas del departamento de Amazonas

3.2. Diseño y tipo de estudio

Investigación no experimental descriptiva correlacional de corte transversal. No experimental, porque observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. Descriptiva, porque describe las características de un hecho o fenómeno tal como se presenta. Correlacional, porque establece el grado de relación entre las variables nivel de satisfacción laboral y calidad de atención. Transversal, porque el estudio se realizó en un momento determinado⁴².

Diseño de investigación se expresa en el siguiente gráfico:



M. Muestra

V1. Nivel de satisfacción laboral

r: Coeficiente de correlación entre las dos variables

V2. Calidad de atención

3.3. Unidad de análisis, población de estudio, muestra.

3.3.1. Unidad de análisis

- Cada uno de los trabajadores de salud que atienden en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba.
- Cada uno de los usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba.

3.3.2. Población

La población estuvo conformada por 30 usuarios internos, entre ellos: enfermeros (09) médicos (10) y técnicos (11) que atienden en el servicio de emergencia, y 500 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba.

3.3.3. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de los internos de Enfermería no se determinó una muestra, por lo que se trabajó con el total de la población y para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios externos se utilizó una fórmula estadística para poblaciones finitas, aceptando un error estándar del 5% (0,05), con un nivel de confianza del 95% (1,96) y $p = 0,5$ y $q = 0,5$, quedando constituida por 218 usuarios externos (apéndice 1). La muestra fue seleccionada utilizando un muestreo probabilístico sistemático y como marco muestral se utilizó el registro del HIS 3.05 - NOVAFIS-PER U® total de egresos del mes anterior de ejecutada la encuesta. La muestra fue asumida considerando el total de atenciones del servicio de emergencia para un determinado periodo (1 mes). Para aplicar la encuesta de forma sistemática, se dividió el total de los usuarios egresados de las 4 semanas anteriores entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual se aplicó el cuestionario cada dos usuarios.

| | | |
|---|-----|-----|
| Nº de usuarios atendidos en las 4 últimas semanas | 500 | 2.2 |
| Tamaño de muestra obtenida | 218 | |

Además, se tuvo en consideración los criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Criterios de Selección:

Criterios de inclusión

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años hasta 65 años que acuden al servicio de emergencia.
- Personal de salud nombrado y contratado que labore por más de seis meses en el servicio de emergencias.

Criterios de exclusión

- Usuarios internos que se encuentren en periodo de vacaciones, de reten, permisos, pasantías, en el momento de aplicar el instrumento.
- Usuarios externos con problemas mentales, o algún tipo de discapacidad que impida expresar su opinión

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la variable nivel de satisfacción del personal de salud se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario Font- Roja elaborado y validado por Aranaz J, Mira J³¹ (1988) en Colombia y obtuvo un alfa de Cronbach 0, 76. El instrumento fue modificado por la autora consta de 25 ítems dispuestos en 9 dimensiones: satisfacción por el trabajo (4 ítems), tensión relacionada con el trabajo (5 ítems), competencia profesional (3 ítems), presión del trabajo (2 ítems), promoción profesional (3 ítems) relación interpersonal con sus jefes (2 ítems), relación interpersonal con los compañeros (2 ítems), características extrínsecas del status (2 ítems), y monotonía laboral (2 ítems) (anexo 1).

Cada uno de los ítems es valorado mediante una escala Likert, cuyos valores oscilan entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Es decir que a mayor puntuación indican mayor satisfacción.

El valor final de la variable y por dimensiones

Nivel de satisfacción del personal de salud

| Dimensiones | Valor de la dimensión | | Valor final de la variable |
|---|-----------------------|------------|--|
| | Insatisfecho | Satisfecho | |
| Satisfacción del trabajo | 4 – 12 | 13 - 20 | Insatisfecho: 25 -75 Satisfecho: 76 - 125 |
| Tensión relacionada al trabajo | 5 – 15 | 16 – 25 | |
| Competencia profesional | 3 – 9 | 10- 15 | |
| Presión del trabajo | 2 – 6 | 7 – 10 | |
| Promoción promocional | 3- 9 | 10 - 15 | |
| Relaciones interpersonales con sus jefes | 2-6 | 7-10 | |
| Relaciones interpersonales con sus compañeros | 2-6 | 7-10 | |
| Características extensión de estatus | 2-6 | 7-10 | |
| Monotonía laboral | 2-6 | 7-10 | |

A pesar de ser validado el instrumento para medir el nivel de satisfacción, se aplicó la técnica de juicio de expertos, conformado por cinco jueces cuatro especialistas en el tema y uno en metodología. La prueba Binomial indicó que existe concordancia entre jueces (anexo 2). También, se aplicó la prueba piloto a 20 usuarios internos atendidos en Hospital de Apoyo Bagua Gustavo Lanatta Luján con características similares a la muestra. La confiabilidad se determinó a través del índice de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,821 (anexo 3).

Para la variable calidad de atención de los usuarios externos se utilizó la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario elaborado y validado por el MINSA³⁶ en el año 2012, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,89, instrumento que fue tomado de la herramienta SERVQUAL (Quality Service) modificado, por Parasuraman et al.⁴³ (1988) estuvo estructurado en dos partes: La primera parte contiene 22 preguntas de expectativas y la segunda parte 22 preguntas de

percepciones, haciendo un total de 44 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: Fiabilidad (1 – 10), capacidad de Respuesta (11 – 18), seguridad (19 – 26), empatía: (27-36) y aspectos Tangibles (37 - 44) (anexo 4).

El instrumento consta con una escala numérica del 1 al 7, se consideró al 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

El valor final de la variable y por dimensiones

Calidad de atención del usuario externo

| Dimensiones | Valor de la dimensión | | | Valor final de la variable |
|------------------------|-----------------------|-------------|------------|---|
| | En proceso | Por mejorar | Satisfecho | |
| Fiabilidad | 10-30 | 31- 51 | 52- 70 | En proceso: 44 - 132 Por mejorar: 133-221 Satisfecho 222 - 308 |
| Capacidad de respuesta | 8- 24 | 25- 40 | 42 – 56 | |
| Seguridad | 8-24 | 25 – 40 | 41- 56 | |
| Empatía | 10-30 | 31 – 51 | 52 – 70 | |
| Tangibilidad | 8-24 | 25- 40 | 42 – 56 | |

Procedimiento de la recolección de los datos

Previo a la administración de los instrumentos, se solicitó el permiso al director del hospital, con la finalidad de obtener las facilidades para la ejecución del estudio (anexo 5). Luego se dio a conocer los objetivos y metodología a los usuarios internos y externos, quienes aceptaron participar en el estudio a través del consentimiento informado que fue en algunos casos por escrito y en otro verbal (apéndice 3). El instrumento de satisfacción laboral se proporcionó al personal de salud en el mes de setiembre 2019, quienes lo realizaron en sus horas libres o domicilios, luego de concluidas las encuestas por el personal de salud fueron entregadas a la investigadora en sobres cerrados para mayor privacidad. El instrumento de calidad de atención fue aplicado por la investigadora a los usuarios

externos en la sala de espera de emergencias del hospital durante los meses de octubre y noviembre de 2019, donde se les brindó confianza, en un tiempo aproximado de 20 minutos. Al finalizar la aplicación de los instrumentos fueron sometidos a control de calidad, de manera aleatoria.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS VR 21 para Windows, luego se analizó e interpretó a partir de porcentajes, se utilizó pruebas estadísticas para las variables cuantitativas la media y la desviación típica, y para las variables cualitativas la distribución porcentual de frecuencias.

Para establecer la relación de las variables se utilizó la prueba Chi-cuadrado de homogeneidad para las variables cualitativas.

3.7. Consideraciones éticas:

Principio de autonomía: Comprende el derecho a la autodeterminación y el derecho irrestricto a la información⁴⁴. En la investigación los usuarios internos y externos decidieron libremente si participan o no en el estudio, luego de conocer los objetivos y metodología del estudio, previo consentimiento informado (Apéndice 3 a y b).

Principio de respeto de la dignidad humana: La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad constituyen el fin supremo de la sociedad y el estado, fundamento para el ejercicio de los derechos que le son propios⁴⁴. Este principio se aplicó respetando la identidad de los participantes brindándole un trato digno, respetando las creencias y costumbres de los familiares.

Principio de justicia: Las personas sometidas a investigación tienen derecho a un trato justo y equitativo tanto antes, durante y después de su participación en el estudio⁴⁴. En la investigación los participantes fueron tratados con amabilidad, respeto sin perjuicios, ni discriminaciones en todo el proceso de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

La mayoría de los usuarios externos tienen 18 a 65 años, siendo el promedio de 37,2 años; son de sexo femenino (69,7%), tienen educación secundaria (40,4%), su condición es acompañante (60,6%), tienen seguro SIS (91,3%). En el personal de salud se encontró que el rango de edad predominante fue de 23 a 60 años, siendo el promedio 49,9 años, de sexo masculino 5,7%, de profesión médicos (33,3%), enfermeros (30,0%), técnicos de enfermeros (36,7%) y son nombrados (76,7%) (apéndice 7-tabla 6)

4.1.1. Satisfacción laboral del personal de salud

Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba, 2019

| Nivel de satisfacción | N | % |
|------------------------------|----------|----------|
| Insatisfecho | 9 | 30,0 |
| Satisfecho | 21 | 70,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

En la tabla 1, muestra que más de la mitad del total del personal de salud encuestados perciben que el nivel de satisfacción laboral es satisfactorio en un 70% frente a un 30% que expresaron insatisfacción.

4.1.2. Calidad de atención al usuario externo

Tabla 2. Calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba, 2019

| Calidad de atención | N | % |
|----------------------------|----------|----------|
| Por mejorar | 14 | 6,4 |
| Satisfecho | 204 | 93,6 |
| Total | 218 | 100,0 |

En la tabla 2, muestra el nivel de calidad de atención desde la opinión del usuario externo es valorada como satisfecho en un 93,6%

4.1.3. Dimensiones Nivel de satisfacción laboral y calidad de atención

Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud según dimensiones.
Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol –
Utcubamba 2019

| Nivel de satisfacción laboral | N | % |
|--------------------------------------|-----------|--------------|
| Satisfacción por el trabajo | | |
| Insatisfecho | 3 | 10,0 |
| Satisfecho | 27 | 90,0 |
| Tensión en el trabajo | | |
| Insatisfecho | 17 | 56,7 |
| Satisfecho | 13 | 43,3 |
| Competencia profesional | | |
| Insatisfecho | 22 | 73,3 |
| Satisfecho | 8 | 26,7 |
| Presión en el trabajo | | |
| Insatisfecho | 22 | 73,3 |
| Satisfecho | 8 | 26,7 |
| Promoción profesional | | |
| Insatisfecho | 9 | 30,0 |
| Satisfecho | 21 | 70,0 |
| Relaciones con su jefe | | |
| Insatisfecho | 6 | 20,0 |
| Satisfecho | 24 | 80,0 |
| Relaciones con sus compañeros | | |
| Insatisfecho | 16 | 53,3 |
| Satisfecho | 14 | 46,7 |
| Características extrínsecas | | |
| Insatisfecho | 13 | 43,3 |
| Satisfecho | 17 | 56,7 |
| Monotonía laboral | | |
| Insatisfecho | 25 | 83,3 |
| Satisfecho | 5 | 16,7 |
| TOTAL | 30 | 100,0 |

En la tabla 3, la variable nivel de satisfacción desde la opinión del personal de salud, muestra que es valorada como satisfacción en las dimensiones: satisfacción por el trabajo (90%), relaciones con su jefe (80%), promoción profesional (70%), características extrínsecas 56,7% y es valorada como insatisfacción en las dimensiones: monotonía laboral (83,3%), competencia profesional (73,3%),

presión en el trabajo (73,3%), tensión en el trabajo (56,7%) y relaciones con sus compañeros (53,3%).

Tabla 4. Calidad de atención del usuario externo según dimensiones. Servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019

| Calidad de atención | n | % |
|------------------------------|------------|--------------|
| Fiabilidad | | |
| Por mejorar | 27 | 12,4 |
| Satisfecho | 191 | 87,6 |
| Capacidad de repuesta | | |
| Por mejorar | 27 | 12,4 |
| Satisfecho | 191 | 87,6 |
| Seguridad | | |
| Por mejorar | 18 | 8,3 |
| Satisfecho | 200 | 91,7 |
| Empatía | | |
| Por mejorar | 24 | 11 |
| Satisfecho | 194 | 89 |
| Tangible | | |
| Por mejorar | 34 | 15,6 |
| Satisfecho | 184 | 84,4 |
| TOTAL | 218 | 100,0 |

La tabla 4, señala que, de los 218 usuarios externos encuestados, opinaron que la calidad de atención es satisfactoria en cinco dimensiones: seguridad (91,7 %), empatía (89 %), fiabilidad (87,6 %), capacidad de respuesta (87,6) y elementos tangibles (84,4%).

4.1.4. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y calidad de atención

Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019

| Indicadores | Nivel de satisfacción | | Calidad de atención | | Total | |
|------------------------------|-----------------------|-------|---------------------|-------|-------|-------|
| | Personal de salud | | Usuario externo | | N | % |
| | N | % | N | % | | |
| Insatisfecho/ por mejorar | 9 | 30,0 | 14 | 6,4 | 23 | 9,3 |
| Satisfecho | 21 | 70,0 | 204 | 93,6 | 225 | 90,7 |
| Total | 30 | 100,0 | 218 | 100,0 | 248 | 100,0 |

*p < 0,05

En la tabla 5, se muestra el nivel de satisfacción del personal de salud se encuentra satisfecho en un 70% y la calidad de atención desde la percepción del usuario externo se encuentra satisfechos en un 93,6%.

Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba (p = 0,000).

Prueba de hipótesis

| Prueba estadística | Valor | Gf | p-valor |
|------------------------------|--------|----|---------|
| Chi cuadrado de homogeneidad | 17,423 | 1 | 0,000* |

*p < 0,05

4.2. Discusión

Respecto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría de los participantes expresaron estar satisfechos (70%). Este resultado indica que los usuarios internos se encuentran satisfechos en el trabajo por el puesto que ocupan, por la capacidad y preparación

(63,3%), por el interés que muestran en las actividades que realizan (53,3%). En las relaciones interpersonales con su jefe, están satisfechos porque conocen su trabajo (56,7%). Y en promoción profesional, reconocen que el trabajo es reconfortante (50%). Expresan insatisfacción en monotonía laboral porque consideran que el trabajo es una rutina (33%). En competencia profesional, no cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo como desearían (40%). Respecto a la presión en el trabajo, señalan que le falta tiempo para realizar su trabajo (16,7%). En la tensión relacionada con el trabajo, indican que al final de un día de trabajo normal terminan cansados (66,7%). En la relación interpersonal con sus compañeros señalan que los problemas personales con sus compañeros siempre les afectan (43,3%) (apéndice 4, cuadro 1).

Los resultados coinciden con Vargas D⁸ (2013), Larrea A¹⁴ (2016) quienes encontraron que el nivel de satisfacción percibido por el usuario interno es alto; sin embargo, Mogollón M¹⁵ (2018) halló que el nivel de satisfacción fue baja (88%), debido a que el profesional de salud trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir la rutina. En la tensión relacionada al trabajo, los resultados del estudio coinciden con Fontova A¹¹ (2015) quien concluye que al término de la jornada laboral el personal de salud se encuentra cansado y agotado emocionalmente.

Por ello, es importante que las instituciones de salud establezcan estrategias de prácticas seguras para su prevención, reducción o detección temprana sobre el cansancio o agotamiento y evitar complicaciones posteriores.

Respecto a las relaciones con sus compañeros hallazgos semejantes encontró Peduzzi M citado por Parnov B, et al. (2012) que el personal de salud se relación con los distintos profesionales a diario en distintos escenarios puede presenciar disparidades por los problemas personales, lo que puede desencadenar desigualdades sociales que llevan a los trabajadores a expresar sus diferencias. Además, Márquez B, Huston C.

citado por Parnov B et al. (2012) hallaron que la causa más común de las relaciones entre sus compañeros es la falta de comunicación y problemas de comportamiento individual en las instituciones.

Por consiguiente, los problemas respecto a las relaciones con sus compañeros deben ser comprendidos y transformados en factor de crecimiento y desarrollo del personal de salud⁴⁵.

Urquiza R⁴⁶ (2012) señala que las variables que condicionan la satisfacción laboral deben entenderse como una serie de factores que determinan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no son isovalentes, es decir que no todas tienen el mismo peso, cada prestador tendrá su propia visión e interpretación de su propia realidad laboral en salud.

Para Herzber G¹⁹ (1959) los factores de características extrínsecas están referidos netamente a las condiciones de trabajo como el salario, las políticas de la institución, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, es decir, incentivos externos a la persona a cambio de su trabajo. Estos factores sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Los usuarios internos siempre deben mantenerse satisfechos, por ello, es necesario motivarlos para que sigan desempeñando sus labores con agrado y contribuyan a la consecución de los objetivos institucionales.

Respecto a la calidad de atención del usuario externo está satisfecho en un 93,6% . Este resultado tiene su correlato con la dimensión fiabilidad, donde se encontró que la farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que receta el médico (87,2%); el médico es quien brinda información al usuario y a su familia sobre el seguimiento de su problema de salud (86,7%); la atención en emergencia está a cargo del médico (80,7%); y se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente (75,7%)

(apéndice 4, cuadro 2). En la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios expresaron que el médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (100%), la atención para realizar los análisis de laboratorio (80,7%) y radiológicos (80,3%) son rápidos (apéndice 4, cuadro 3).

En la dimensión seguridad los usuarios externos indicaron que durante su atención en emergencia se respetó su privacidad (81,7%), el problema de salud fue atendido (86,7%) y comprendieron la explicación que el médico les brindo sobre tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos (86,7%) (apéndice 4, cuadro 4).

En cuanto a la dimensión empatía los usuarios manifestaron que el personal de emergencia trata con amabilidad, respeto y paciencia (89,9%), comprenden la explicación que el médico les brinda sobre su salud (87,2%), les muestra interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención (86,2%) (apéndice 4, cuadro 5). Y en la dimensión tangibilidad, se encontró que en emergencia cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (85,8%), el servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes (81,2%) (apéndice 4, cuadro 6).

Los resultados coinciden con lo reportado por Larrea A¹⁴ (2016) quien concluye que los usuarios externos atendidos en consultas externas tienen nivel de satisfacción global alto (70%), sin embargo, Del Pino M y Medina A⁴⁷ (2018) encontraron insatisfacción en los usuarios por el número de horas de espera para atenderse con el médico, no cumplen los horarios programados, los funcionarios no brindan el tiempo necesario para contestar las preguntas sobre sus dudas.

Además, los resultados del estudio no coinciden con Mamani EN⁴⁸ (2018) quien halló que los usuarios externos están insatisfechos con la calidad de atención en las dimensiones: fiabilidad, porque el personal de salud no orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los trámites en consulta asociado a la falta de atención en el horario programado, orden de llegada y citas disponibles para el pacientes; capacidad de respuesta se debe a la demora en atención en la oficina de seguros y farmacia del establecimiento de salud; seguridad por la falta de privacidad de los pacientes durante su atención en salud; empatía no explican con palabras sencillas sobre los procedimientos, diagnóstico, análisis y resultados de la atención en salud y los aspectos tangibles por falta de ambientes cómodos, modernos y limpios con una buena señalización, y no hay personal que oriente a los pacientes cuando acuden a los consultorios.

Igualmente, los resultados no coinciden con Magui W¹³ (2018) quien encontró que existen insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía y existe parcialmente satisfacción en capacidad de respuesta, es decir, concluye que la calidad de atención es deficiente.

Respecto a las expectativas y percepciones de la calidad de atención del usuario externo los resultados indican que un 99,5% y un 55% respectivamente los usuarios están satisfechos, (apéndice 4. tabla 10, 8).

Del Pino M⁴⁷ (2018) señala que los usuarios siempre exponen sus máximas expectativas a diferencia de cuando se le pregunta sobre sus expectativas respecto al establecimiento o servicio en el cual sería atendido. Es por ello, que difícilmente las percepciones de los usuarios superen las expectativas que tengan del servicio.

García DL⁴⁹ (2013) encontró que para cumplir con las expectativas de los pacientes y disminuir el grado de insatisfacción en la evaluación se debe trabajar con mayor énfasis en la dimensión empatía y seguridad.

La satisfacción del usuario externo se determina con la diferencia entre la percepción y la expectativa; por lo tanto, es importante saber que Expectativa (E) el usuario espera del servicio y que Percepción (P) tiene del servicio recibido por el usuario⁴³.

Por ello, es importante evaluar la calidad de atención porque permite la mejora de los servicios de salud, garantizando a los usuarios externos un conjunto de condiciones mínimas en las prestaciones de salud⁵⁰.

Por consiguiente, el usuario externo es parte fundamental de las instituciones de salud, y deben responder a sus necesidades y satisfacerlas, para lo cual se debe medir periódicamente los elementos que originan la satisfacción e insatisfacción en la atención del servicio de emergencia, lo que permite entregar herramientas para que los gestores de salud planteen estrategias focalizadas en esta área y también, dar la oportunidad al paciente para adoptar un rol más activo, y tome decisiones sobre lo que desea recibir en su atención⁵¹.

De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se sostiene que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba. El estudio de Mamani EN⁴⁸ (2018) realizado en el Hospital Nacional PNP, Luis N. Sáenz encontró datos que no coinciden con lo investigado al

concluir que la satisfacción laboral del personal de salud no guarda relación con la calidad de atención al usuario externo $p > 0,05$.

Es decir, la calidad de atención que se brinda al usuario externo no solo implica un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, sino que, se conjuguen una combinación de características del paciente, del médico, del personal de apoyo, y del establecimiento de salud⁴⁸.

Por consiguiente, la satisfacción del usuario es una forma de medir la calidad de la atención del servicio de emergencia, por lo que debe considerarse el resultado de los tres componentes básicos señalados por Donabedian⁷ como son: estructura, proceso y resultado, en la que se establece que una atención de alta calidad busca y logra maximizar el bienestar del paciente, como el equilibrio entre la salud y los riesgos que se presentan en todas las dimensiones del proceso de atención, a través del balance entre las ganancias y pérdidas esperadas. Estructura, para el autor, es el conjunto de recursos humanos, tecnológicos, organizacionales y de materiales que posee y brinda un servicio prestador de salud. El proceso incluye las actividades realizadas por el servicio de salud para lograr el bienestar del usuario externo; así como la capacidad para realizar estas actividades de manera eficaz y eficiente. Los resultados son los cambios positivos o negativos resultantes de la satisfacción del usuario externo en relación con la estructura y al proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

El nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba, es satisfactorio en las dimensiones: satisfacción del trabajo, relaciones con su jefe, promoción profesional y las dimensiones valoradas como insatisfacción: monotonía laboral y competencia profesional, presión en el trabajo, tensión en el trabajo y relaciones con sus compañeros

La calidad de atención del usuario externo que asiste al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol es satisfactoria en las cinco dimensiones de seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, y elementos tangibles.

Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba ($p < 0,05$).

Recomendaciones:

Los directivos deben reconocer el mérito individual del personal de salud que laboran en tiempos de COVID – 19, con la finalidad de fortalecer el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones: satisfacción del trabajo, relaciones con su jefe, promoción profesional y mejorar las dimensiones de monotonía laboral y competencia profesional, presión en el trabajo, tensión en el trabajo y relaciones con sus compañeros.

Es necesario que el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol implemente un comité de calidad con la finalidad de monitorear de manera continua y periódica la atención que brinda el personal de salud al usuario, familia y comunidad.

Realizar medición periódica de calidad de atención al usuario interno para analizar los resultados obtenidos, con el propósito de fortalecer las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad, tangibilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade J. Satisfacción laboral en trabajadores administrativos y operativos de la empresa - ECOMAX [Internet] [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010 [citado 8 octubre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2u27GJ9>
2. Villareal S. Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud. [citado 12 diciembre de 2018]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-del-ususario-externo-y-motivacion-del-personal-salud/satisfaccion-del-ususa>
3. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2012 [Tesis maestría] [citado 12 diciembre de 2018]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
4. Bustamante P, Avendaño D, Camacho B, Ochoa E, Alemany F, Asenjo M, Tariq K, Sánchez M. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias. 2013. [citado 18 diciembre de 2018]. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Emergencias-2013253171-176.pdf>
5. Bacilio E. Factores determinantes de satisfacción del usuario externo de Es salud en relación con la motivación del personal médico. [Tesis maestría] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2017 [citado 19 diciembre de 2018]. Disponible en: <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHEe9686169c78482342d74208d8971c324/Description#tabnav>
6. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del

- servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre. [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2011.
7. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación.: Perspectivas en Salud Pública. Instituto en Salud Pública. México; 1990: 20-33.
 8. Vargas D. Estudio de Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Pichincha- Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2013.
 9. Mamani NV. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en el Hospital Nacional policial del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014.[Tesis Maestría] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017. [citado 20 diciembre de 2021] Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>
 10. Navarrete A. Satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector en el estado de México/ -Revista CES Salud Publica [Internet].2015 [citado 6 enero del 2019]; 06(2):138-145. Disponible en: <http://revistas.ces.edu.co/index.php/cessaludpublica/article/viewFile/3220/25144>
 11. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalarios. Girona: Universidad de Girona; 2015. [citado 6 de enero del 2019];Disponible en:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
 12. Gómez G, Dávila A. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay; 2016 [citado 10 enero de 2019]. Disponible en:
<https://www.researchgate.net/publication/327048910satisfacciondelusuarioenlaemergencadelhospitalcentraldemaracay>

13. Vera MW. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencias pediátrica del Hospital General del Milagro: [Tesis maestría].Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;.2018 [Citado 8 de enero de 2019].Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
14. Larrea A. Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el hospital Central de Ricardo Palma; 2016. [Citado 8 de enero de 2019]. Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/4522>
15. Mogollón M. Nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería en el hospital MINSA de la Amistad Perú-Corea Santa Rosa II: Piura: Universidad Nacional de Piura; 2018. [Citado 8 de enero de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Zarate N. Nivel de Satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P Luis. Lima Perú: Universidad Ricardo Palma Facultad de Medicina Manuel Huamán Guerrero; 2018.
17. Torres M. Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de la información. Venezuela; 2011. [citado 20 agosto de 2020] . 1(1)Disponible en: <file:///C:/Users/Elena/Documents/Agustina/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDelServicioDesdeLaPerspectiva-3895329%>
18. Hernández P. Importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB). Universidad Nacional Autónoma de México; 2011. [Citado 10 de enero de 2019]. 34(1) :349. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
19. Herzberg G. Teoría de los dos factores de Herzberg. 1959. [Citado 12de enero de

- 2019]. Disponible en: https://www.academia.edu/33210336/teor%3%8da_de_los_dos_factores_de_he rzberg?auto=download
20. Real Academia Española. Satisfacción. En Diccionario de la lengua española. 23ª ed. 2014. [citado 18 enero de 2019]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
 21. Olivera R. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*. 1993
 22. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología*. [citado 20 de enero de 2019]. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-atifaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>
 23. Strasser S, Davis RM. *Measuring patient satisfaction for improved patient services*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1991
 24. Reitz J. *Behavior in organization: USA*; 1977
 25. Muñoz A. *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*". Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid; 1990: 7627.
 26. Locke E. La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En: Dunnette, MD, Ed., *Manual de Psicología Industrial y Organizacional*. 1976: 1297-1343.
 27. Donabian A. *La calidad de la atención médica*. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1984.
 28. Korman A. *Psicología de la Industria y las Organizaciones*. España. Ediciones Marova 1978. p. 28
 29. Arriaga E. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: *Enfermería Global*. 2003, vol. 3, p. 1-13. [Citado 28 de enero de 2019]. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653>

30. Briceño C. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público en Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Argentina 2005; 5 (4).
31. Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo Hosp. 1988; 52: 63-66
32. Vicuña N, Michael W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2014 [citado 18 de diciembre del 2019] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>
33. Tinoco Begazo M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2015 [citado 18 diciembre del 2019] Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>
34. Donabedian A. La calidad de la atención médica. México DF: Prensa Médica Mexicana; 1996.
35. Rivera S. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional Luis Sáenz de la PNP. Lima -Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [citado 14 enero de 2019]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Riverasg.pdf>
36. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en establecimientos y servicios médicos de RM N° 527-2011/MINSA. Lima; 2012.
37. Béjar L. Nivel de satisfacción del familiar del paciente que ingresan a sala de operaciones con respecto a la orientación que recibe del profesional de enfermería en el Hospital Regional Ayacucho. [Tesis especialidad]. Ayacucho Universidad San Cristóbal de Huamanga; 2016

38. Manrique J. Atención al cliente y evaluación de la satisfacción del usuario externo. 2015[citado 20 marzo de 2019] Disponible en: <https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/atencin-al-cliente-y-evaluacin-de-la-satisfaccin-del-usuario-externo>
39. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. [Revista en internet] 2012 [citado 25 octubre de 2018]; 23 (2):88-95. Disponible en <https://www.researchgate.net/publication/262620013ValidacionyaplicabilidaddeencuestasSERVQUALmodificadasparamedirilasatisfacciondeusuariosexternosenserviciosdesalud>
40. Mendoza M. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital Dos de Mayo Lima -Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015. [citado 15 enero de 2019]. Disponible en <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/557>
41. Milena L, Rivera M. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas. Tabasco, [revista en internet] 2011[citado 25 diciembre de 2018]; 18(2):56-63. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48724405004>
42. Hernández R, Fernández C. y Baptista P. Metodología de la investigación. México; 2010: Mc Graw-Hill.
43. Parasuraman A, Valerie Z, Leonard B. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.1988 Vol 64. pp. 12-40.
44. Comisión Nacional para la protección de sujetos humanos de investigación Biomédica y de comportamientos. Informe Belmont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación. Perú. [citado 22 marzo de

- 2019]. Disponible en:
http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Blemont_report.pdf
45. Parnov B, Gama L, Da Silva P, Martins T, Soares SB, Giacomelli A. Conflictos en las instituciones de salud. Desafío necesario al trabajo del enfermero. . Index Enferm. 2012. Vol 21 (1-2). 2012. Disponible en:https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013
46. Urquiza R. satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz [Internet]. 2012 [citado 3 febrero de 2021] ; 18(2): 65-69. Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es
47. Del Pino M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. 2018. [citado 20 diciembre de 2020]. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
48. Mamani EN. Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro Viñani de Tacna, 2018. [citado 3 febrero de 2021] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26530/mamani_me.pdf?sequence=1. 2018
49. García DL. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa. Chorillos en el periodo febrero-mayo 2013. Lima.[Tesis pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma.; 2014 [Citado 12 diciembre de 2020].Disponible en:https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/246/Garc%C3%ADa_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

50. Huamán MA. Gestionando para garantizar una atención de calidad al usuario quechua hablante que acude al servicio de consulta externa del HVRG- Huaraz, 2018. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles; 2018 [citado 3 de febrero de 2021] Chimbote http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10424/atencion_de_calidad_al_usuario_quechua_huaman_valle_karim_pilar.pdf?sequence=4&issallowed=y
51. Marín M, Villalobos R. Diseño de un sistema de control de gestión para el hospital Juana Ross de Edwards de Peña Blanca. [Tesis maestría] Chile: Universidad de Chile Economía y Negocios; 2016 [citado 3 febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144079/Mar%C3%ADn%20S%C3%A1nchez%20Mauricio.pdf?sequence=1>

**APÉNDICES
Y
ANEXOS**

Apéndice 1

FÓRMULA PARA DETERMINAR TAMAÑO DE LA MUESTRA (N):

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$
$$n = \frac{1,96^2 (0,5) (0,5) 500}{0,05^2(500-1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)}$$
$$n = \frac{3,8416 (0,25)500}{0,0025(499) + 3,8416 (0,25)}$$
$$n = \frac{480,2}{1,2475 + 0,9604}$$
$$n = \frac{480,2}{2,2079}$$
$$n = 218$$



Apéndice 2
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POS GRADO
MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL EN EL
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL – UTCUBAMBA**

I.- Datos sociodemográficos y laborales:

Sexo: Hombre Mujer

Edad: _____ años.

Profesión:

Médico

Enfermero

Técnico en enfermería

Años de experiencia laboral: _____

Situación laboral:

Nombrado

Contratado

Otro (_____)

II. Nivel de satisfacción laboral

| Item | Muy Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni acuerdo, ni Desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|--|----------------|---------------|---------------------------|------------|----------------|
| Dimensión 01: Satisfacción del Trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿En el trabajo usted se encuentra satisfecho? | | | | | |
| 2. ¿Tiene interés por las cosas que realiza en su trabajo? | | | | | |
| 1. ¿Tiene la sensación que lo que hace no vale la pena? | | | | | |
| 2. ¿El puesto que ocupa es el que le corresponde por capacidad y preparación? | | | | | |
| Dimensión 02: Tensión relacionada al trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ¿Cree tener poca responsabilidad en el trabajo que realiza? | | | | | |
| 4. ¿Al final de la jornada de un día de trabajo normal suele estar cansado? | | | | | |
| 5. ¿Con frecuencia Usted piensa en cuestiones relacionadas con su trabajo? | | | | | |
| 6. ¿Muy pocas veces emplea toda su energía y capacidad para realizar su trabajo? | | | | | |
| 7. ¿Muy pocas veces el trabajo en el hospital afecta mi estado de ánimo o las horas de sueño? | | | | | |
| Dimensión 03: Competencia Profesional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Con frecuencia tiene la sensación de no estar capacitado para ejercer el puesto que ocupa? | | | | | |
| 9. ¿Siente que no cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo como desearía? | | | | | |
| 10. ¿La competitividad le causa estrés o tensión? | | | | | |
| Dimensión 04: Presión del Trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Considera que le falta tiempo para realizar su trabajo? | | | | | |
| 12. ¿Cree que su trabajo es excesivo, supera las actividades planificadas? | | | | | |
| Dimensión 05: Promoción Profesional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Tiene Usted oportunidades para aprender cosas nuevas? | | | | | |
| 14. ¿Generalmente el reconocimiento que le brinda el trabajo es reconfortante? | | | | | |
| 15. ¿Existen posibilidades de promoción a un cargo de mayor jerarquía? | | | | | |
| Dimensión 06: Relación interpersonal con sus jefes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿La relación con el jefe(a) es cordial? | | | | | |
| 17. ¿Está seguro de conocer lo que en el trabajo se espera que haga? | | | | | |
| Dimensión 07: Relación interpersonal con sus Compañeros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. ¿Las relaciones con su compañero son cordiales? | | | | | |
| 19. ¿Los problemas personales con los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectarle? | | | | | |
| Dimensión 08: Características extrínsecas de status. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿Para organizar el trabajo en el puesto que desempeño cuento con independencia? | | | | | |
| 21. ¿El sueldo que percibo es adecuado? | | | | | |
| Dimensión 09: Monotonía Laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. ¿El trabajo en el hospital es el mismo de todos los días? | | | | | |
| 23. ¿La rutina del trabajo le produce estrés? | | | | | |

Anexo 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de haber evaluado el instrumento, formula la siguiente apreciación:

| VALIDEZ | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| APLICABLE | <input checked="" type="checkbox"/> | NO APLICABLE |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | |
| Validado por (Nombre y Apellidos) <i>Albila B. Domínguez Palacios</i> | DNI: <i>27705574</i> | Fecha: <i>9/6/2019</i> |
| Profesión <i>lic. en enfermería</i> | Institución: <i>UNC</i> | |
| Firma: <i>[Firma manuscrita]</i> | Teléfono: <i>976147736</i> | E-mail: <i>albilab@gmail.com</i> |
| Fuente: Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos | | |

FIRMA

Anexo 2

PRUEBA BINOMIAL

Satisfacción laboral en el personal de salud

Claridad en la redacción

| | Juez1 | Juez2 | Juez3 | Juez4 | Juez5 | Probabilidad |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Ítem1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

Satisfacción laboral en el personal de salud

Coherencia interna

| | Juez1 | Juez2 | Juez3 | Juez4 | Juez5 | Probabilidad |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Ítem1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

Satisfacción laboral en el personal de salud
Inducción a la respuesta

| | Juez1 | Juez2 | Juez3 | Juez4 | Juez5 | Probabilidad |
|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| Ítem1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

**Satisfacción laboral en el personal de salud
Lenguaje adecuado con el nivel del
informante**

| | Juez1 | Juez2 | Juez3 | Juez4 | Juez5 | Probabilidad |
|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| Ítem1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

Satisfacción laboral en el personal de salud

Mide lo que pretende

| | Juez1 | Juez2 | Juez3 | Juez4 | Juez5 | Probabilidad |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Ítem1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |
| Ítem25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,031 |

Anexo 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,821 | 25 |



Anexo 4

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POS GRADO

MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION

| | | | |
|---|------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | N° Encuesta: _____ | |
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APOSTOL. | | | |
| Nombre del encuestador: | _____ | | |
| Establecimiento de Salud: | _____ | | |
| Fecha: | Hora de Inicio: | <input type="text" value="/"/> | Hora Final: |
| | | <input type="text" value="/"/> | <input type="text" value="/"/> |
| <p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p> <p style="text-align: right;">Firma</p> | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO: | | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) | <input type="text" value="1"/> | |
| | Acompañante | <input type="text" value="2"/> | |
| 2. Edad del encuestado en años | | <input type="text"/> | |
| 3. Sexo | Masculino | <input type="text" value="1"/> | |
| | Femenino | <input type="text" value="2"/> | |
| 4. Nivel de estudio | Analfabeto | <input type="text" value="1"/> | |
| | Primaria | <input type="text" value="2"/> | |
| | Secundaria | <input type="text" value="3"/> | |
| | Superior Técnico | <input type="text" value="4"/> | |
| | Superior Universitario | <input type="text" value="5"/> | |
| 5. Tipo de seguro por el cual se atiende | SIS | <input type="text" value="1"/> | |
| | SOAT | <input type="text" value="2"/> | |
| | Ninguno | <input type="text" value="3"/> | |
| | Otro | <input type="text" value="4"/> | |
| 6. Tipo de usuario | Nuevo | <input type="text" value="1"/> | |
| | Continuador | <input type="text" value="2"/> | |

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | E Qué sea atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica | | | | | | | |
| 2 | E Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente | | | | | | | |
| 3 | E Qué la atención en emergencia esté a cargo del médico | | | | | | | |
| 4 | E Qué el médico brinde suficiente información a usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | | | | | | | |
| 5 | E Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico | | | | | | | |
| 6 | E Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida | | | | | | | |
| 7 | E Qué la atención para realizarse los análisis de laboratorio sea rápida | | | | | | | |
| 8 | E Qué la atención para realizarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida | | | | | | | |
| 9 | E Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida | | | | | | | |
| 10 | E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | | | |
| 11 | E Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad | | | | | | | |
| 12 | E Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso | | | | | | | |
| 13 | E Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore | | | | | | | |
| 14 | E Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención | | | | | | | |
| 16 | E Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención | | | | | | | |
| 17 | E Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán | | | | | | | |
| 18 | E Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | | | |
| 19 | E Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 20 | E Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 21 | E Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |
| 22 | E Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos | | | | | | | |

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica? | | | | | | | |
| 2 | P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? | | | | | | | |
| 3 | P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico? | | | | | | | |
| 4 | P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? | | | | | | | |
| 5 | P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico? | | | | | | | |
| 6 | P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida? | | | | | | | |
| 7 | P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida? | | | | | | | |
| 8 | P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | | | | | | | |
| 9 | P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida? | | | | | | | |
| 10 | P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? | | | | | | | |
| 11 | P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? | | | | | | | |
| 12 | P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? | | | | | | | |
| 13 | P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? | | | | | | | |
| 14 | P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? | | | | | | | |
| 16 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? | | | | | | | |
| 17 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? | | | | | | | |
| 18 | P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | | | | | | | |
| 19 | P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 21 | P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |

Anexo 5



Universidad Nacional de Cajamarca

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERU



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Jaén, 14 de Junio del 2019.

OFICIO N° 038 -2019- SJEP -UNC

Señora

**DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL - UTCUBAMBA
PRESENTE**

Es grato dirigirme a su digna persona para saludarlo cordialmente al mismo tiempo manifestarle que la Lic. Luz Elena Aguilar Ruidias, alumna de la Maestría en Salud Pública viene desarrollando el Proyecto de tesis titulado: “RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL – UTCUBAMBA, 2019”. En tal sentido, solicito a su despacho, se le brinde la información a la mencionada alumna para la ejecución del Proyecto de Tesis.

Agradeciendo la atención que le brinde al presente, hago propicia la ocasión para expresarles los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA POSGRADO - JAE

Elena Vega Torres
Dra. Elena Vega Torres
COORDINADORA

C.c.
Archivo
EVT/lrg

Bolívar N° 1342 – Plaza de Armas - Jaén
Telef. 076-432829
uncepjsj@gmail.com



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
Gerencia Regional de Desarrollo Social
Dirección Regional de Salud Amazonas
Red de Salud Utcubamba
HOSPITAL DE APOYO I "SANTIAGO APOSTOL" - UTCUBAMBA

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Bagua Grande, 16 de octubre de 2019.

CARTA N° 109 - 2019-GRA/DRSA/RSU/HAISA-U/RRHH.

Doctora:
ELENA VEGA TORRES
Coordinadora de la Escuela de Post Grado sede Jaén.
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZO ACCESO A LA INFORMACIÓN

Referencia : Exp. 3084-2019 - 17-09-2019

Con especial consideración me dirijo a usted expresándole mi saludo cordial, a la vez en atención al documento de la referencia manifestarlo que, este despacho le Autoriza el acceso a la información que sea necesaria para el desarrollo de su Proyecto de tesis Titulado "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL"; debiendo para tal fin la Licenciada **LUZ ELENA AGUILAR RUIDIAS** coordinar anticipada y oportunamente con el jefe del hospital de apoyo responsable del área o servicio correspondiente.

Expido la presente, para que se le reconozca y se brinde las facilidades para el logro de sus objetivos en el proyecto de investigación antes señalado.

Atentamente,



PERU Ministerio de Salud
Gobierno Regional Amazonas
HOSPITAL DE APOYO I SANTIAGO APÓSTOL

Dr. José Edilberto Muñoz Mantero
MÉDICO CIRUJANO
C.M.P. 64068
DIRECTOR

JEMM/D.HAISA-U
PEAA/J.RR.HH
Adriana/SecretariaRRHH

"Kuelap, Joya Milenaria De La Arqueología Peruana...Maravilla Del Perú"
Jr. San Felipe Santiago N°. 111 Telefax. 041-474634 – EMAIL. haisau01@gmail.com

Apéndice 3 a
Consentimiento informado

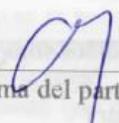
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE
CUESTIONARIO.

Estimado(a) compañero(a):

Con motivo de realizar el trabajo Final de Master en Salud Pública, me dispongo a evaluar cuál es la satisfacción laboral al personal de salud que labora en el consultorio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol. Sería de gran ayuda su participación, respondiendo un cuestionario de forma anónima. El tiempo estimado es de 10 minutos. Si tiene alguna duda puede dirigirse a este email: learpse@hotmail.com.

Gracias.

Bagua Grande, 27 de febrero 2019


Firma del participante

Apéndice 3 b



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POS GRADO
MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación que lleva como título. *Relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol 2019*” Asimismo expreso que he sido informada de los objetivos, teniendo la confianza plena de que la información vertida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad. Mi firma en este documento significa que ha decidido participar en este estudio después de haber leído y analizado la información presentada en esta hoja.


FIRMA DEL USUARIO EXTERNO

Apéndice 4
DATOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 6. Datos sociodemográficos laborales del personal de salud el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Características sociodemográficas y laborales | n | % |
|--|-----------|--------------|
| Sexo | | |
| Masculino | 17 | 56,7 |
| Femenino | 13 | 43,3 |
| Profesión | | |
| Médicos | 10 | 33,3 |
| Enfermeros | 9 | 30,0 |
| Técnico de enfermería | 11 | 36,7 |
| Situación laboral | | |
| Nombrados | 23 | 76,7 |
| Contratados | 5 | 16,7 |
| Otros | 2 | 6,7 |
| TOTAL | 30 | 100,0 |

Tabla 7. Edad y experiencia laboral del personal de salud el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| | Edad | Años Experiencia |
|------------------|-------|------------------|
| N Válido | 30 | 30 |
| Media | 40,97 | 13,03 |
| Desv. Desviación | 9,478 | 8,747 |
| Mínimo | 23 | 1 |
| Máximo | 60 | 36 |

Tabla 8. Datos sociodemográficos del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Características sociodemográficas | N | % |
|--|----------|----------|
|--|----------|----------|

| | | |
|------------------------------|-----|------|
| Sexo | | |
| Masculino | 66 | 30,3 |
| Femenino | 152 | 69,7 |
| Grado de instrucción | | |
| Sin instrucción | 13 | 6,0 |
| Primaria | 75 | 34,4 |
| Secundaria | 88 | 40,4 |
| Superior técnica | 27 | 12,4 |
| Superior universitaria | 15 | 6,9 |
| Condición | | |
| Paciente (usuario externo) | 86 | 39,4 |
| Acompañante(usuario externo) | 132 | 60,6 |
| Tipo de seguro | | |
| SIS | 199 | 91,3 |
| Otros | 12 | 5,5 |
| Ninguno | 7 | 3,2 |
| Tipo de paciente | | |
| Continuador | 129 | 59,2 |
| Nuevo | 89 | 40,8 |

Tabla 9. Edad del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019.

| Edad Usuario | | |
|------------------|--------|--------|
| N | Válido | 218 |
| Media | | 37,27 |
| Desv. Desviación | | 11,844 |
| Mínimo | | 18 |
| Máximo | | 65 |

**Cuadro 1. Satisfacción del personal de salud según dimensiones en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol
Utcubamba, 2019**

| DIMENSIONES SATISFACCIÓN | Muy en Desacuerdo | | En Acuerdo | | Ni en acuerdo, Ni en Desacuerdo | | De Acuerdo | | Muy de Acuerdo | |
|---|----------------------|------|---------------|------|---------------------------------------|------|---------------|------|-------------------|------|
| | n 1 | % | n 2 | % | n 3 | % | N 4 | % | n 5 | % |
| Dimensión 01: Satisfacción del Trabajo | | | | | | | | | | |
| 1. ¿En el trabajo usted se encuentra satisfecho? | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 3 | 10 | 21 | 70 | 4 | 13,3 |
| 2. ¿Tiene interés por las cosas que realiza en su trabajo? | | | | | 2 | 6,7 | 16 | 53,3 | 12 | 40,0 |
| 3. ¿Tiene la sensación que lo que hace no vale la pena? | 8 | 26,7 | 15 | 50,0 | 5 | 16,7 | 2 | 6,7 | | |
| 4. ¿El puesto que ocupa es el que le corresponde por capacidad y preparación? | 1 | 3,3 | | | 4 | 13,3 | 19 | 63,3 | 6 | 20,0 |
| Dimensión 02: Tensión relacionada al trabajo | | | | | | | | | | |
| 5. ¿Cree tener poca responsabilidad en el trabajo que realiza? | 9 | 30,0 | 14 | 46,7 | 4 | 13,3 | 3 | 10,0 | | |
| 6. ¿Al final de la jornada de un día de trabajo normal suele estar cansado? | 2 | 6,7 | 3 | 10 | 1 | 3,3 | 20 | 66,7 | 4 | 13,3 |
| 7. ¿Con frecuencia Usted piensa en cuestiones relacionadas con su trabajo? | 1 | 3,3 | 4 | 13,3 | 10 | 33,3 | 14 | 46,7 | 1 | 3,3 |
| 8. ¿Muy pocas veces emplea toda su energía y capacidad para realizar su trabajo? | 5 | 16,7 | 19 | 63,3 | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 | 1 | 3,3 |
| 9. ¿Muy pocas veces el trabajo en el hospital afecta mi estado de ánimo o las horas de sueño? | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 5 | 16,7 | 16 | 53,3 | 6 | 20,0 |
| Dimensión 03: Competencia Profesional | | | | | | | | | | |
| 10. ¿Con frecuencia tiene la sensación de no estar capacitado para ejercer el puesto que ocupa? | 8 | 26,7 | 12 | 40 | 9 | 30 | 1 | 3,3 | | |
| 11. ¿Siente que no cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo como desearía? | 2 | 6,7 | 6 | 20 | 3 | 10 | 12 | 40 | 7 | 23,3 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|------|----|------|----|------|----|------|------|------|
| 12. ¿La competitividad le causa estrés o tensión? | 5 | 16,7 | 11 | 36,7 | 13 | 43,3 | 1 | 3,3 | | |
| Dimensión 04: Presión del Trabajo | | | | | | | | | | |
| 13. ¿Considera que le falta tiempo para realizar su trabajo? | 3 | 10 | 9 | 30 | | | 5 | 16,7 | 3 | 10 |
| 14. ¿Cree que su trabajo es excesivo, supera las actividades planificadas? | 2 | 6,7 | 10 | 33,3 | 13 | 43,3 | 4 | 13,3 | 1 | 3,3 |
| Dimensión 05: Promoción Profesional | | | | | | | | | | |
| 15. ¿Tiene Usted oportunidades para aprender cosas nuevas? | 1 | 3,3 | 6 | 20,0 | 4 | 13,3 | 13 | 43,3 | 6 | 20,0 |
| 16. ¿Generalmente el reconocimiento que le brinda el trabajo es reconfortante? | 2 | 6,7 | 3 | 10,0 | 9 | 30,0 | 15 | 50,0 | 1 | 3,3 |
| 17. ¿Existen posibilidades de promoción a un cargo de mayor jerarquía? | 1 | 3,3 | 3 | 10,0 | 16 | 53,3 | 7 | 23,3 | 3 | 10 |
| Dimensión 06: Relación interpersonal con sus jefes. | | | | | | | | | | |
| 18. ¿La relación con el jefe(a) es cordial? | | | 1 | 3,3 | 8 | 26,7 | 9 | 30,0 | 12 | 40 |
| 19. ¿Está seguro de conocer lo que en el trabajo se espera que haga? | 3 | 10 | | | 2 | 6,7 | 17 | 56,7 | 8 | 26,7 |
| Dimensión 07: Relación interpersonal con sus Compañeros. | | | | | | | | | | |
| 20. ¿Las relaciones con sus compañeros son cordiales? | 2 | 6,7 | | | 5 | 16,7 | 11 | 36,7 | 12 | 40,0 |
| 21. ¿Los problemas personales con los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectarle? | 6 | 20,0 | 10 | 33,3 | 13 | 43,3 | 1 | 3,3 | | |
| Dimensión 08: Características extrínsecas de status. | | | | | | | | | | |
| 22. ¿Para organizar el trabajo en el puesto que desempeño cuento con independencia? | | | 2 | 6,7 | 6 | 20,0 | 11 | 36,7 | 11 | 36,7 |
| 23. ¿El sueldo que percibo es adecuado? | 5 | 16,7 | 7 | 23,3 | 6 | 20,0 | 9 | 30,0 | 30,0 | |
| Dimensión 09: Monotonía Laboral. | | | | | | | | | | |
| 24. ¿El trabajo en el hospital es el mismo de todos los días? | 3 | 10,0 | 8 | 26,7 | 6 | 20,0 | 10 | 33,3 | 3 | 10,0 |
| 25. ¿La rutina del trabajo le produce estrés? | 7 | 23,3 | 11 | 36,7 | | | 9 | 30,0 | 3 | 10 |

Cuadro 2. Calidad de atención según dimensión fiabilidad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Dimensión Fiabilidad | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
|---|----|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|------|-------------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | |
| Atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica | | | | | 1 | 0,5 | 3 | 1,4 | 7 | 3,2 | 43 | 19,7 | 164 | 75,2 |
| Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica | 3 | 1,4 | 5 | 2,3 | 25 | 11,5 | 34 | 15,6 | 43 | 19,7 | 36 | 16,5 | 72 | 33 |
| La atención en emergencia se realiza considerando la gravedad de la salud del paciente | | | | | | | 6 | 2,8 | 7 | 3,2 | 40 | 18,3 | 16,5 | 75,7 |
| Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud | 3 | 1,4 | 4 | 1,8 | 18 | 8,3 | 40 | 18,3 | 47 | 21,6 | 46 | 21,1 | 60 | 27,5 |
| La atención en emergencia está a cargo del médico | | | | | 3 | 1,4 | 1 | 5 | 4 | 1,8 | 34 | 15,6 | 17,6 | 80,7 |
| Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico | 4 | 1,8 | 5 | 2,3 | 18 | 8,3 | 41 | 18 | 38 | 17,4 | 40 | 18,3 | 72 | 33 |
| El médico brinda suficiente información a usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | | | 1 | 5 | | | 1 | 5 | 2 | 9 | 25 | 11,5 | 189 | 86,7 |
| El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | 4 | 1,8 | 7 | 3,2 | 17 | 7,8 | 40 | 18,3 | 47 | 21,6 | 39 | 17,9 | 64 | 29,4 |
| La farmacia de emergencia cuenta con los medicamentos que recetará el médico | | | | | | | 1 | 5 | 1 | 5 | 26 | 11,9 | 190 | 87,2 |
| La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico | 12 | 5,5 | 26 | 11,9 | 27 | 12,4 | 50 | 22,9 | 48 | 22,0 | 18 | 8,3 | 37 | 17,0 |

Cuadro 3. Calidad de atención según dimensión capacidad de respuesta del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Dimensión Capacidad de respuesta | N 1 | % | N 2 | % | N 3 | % | N 4 | % | N 5 | % | N 6 | % | N 7 | % |
|---|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|
| Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida | | | | | | | 1 | 5,0 | 5 | 2,3 | 44 | 20,2 | 168 | 77,1 |
| ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida? | 1 | 5 | 7 | 3,2 | 31 | 14,2 | 30 | 13,8 | 46 | 21,1 | 41 | 18,8 | 62 | 2,4 |
| Qué la atención para realizarse los análisis de laboratorio sea rápida | | | | | | | | | 7 | 3,2 | 35 | 16,1 | 176 | 80,7 |
| ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida? | 6 | 2,8 | 8 | 3,7 | 32 | 14,7 | 31 | 14,2 | 43 | 19,7 | 41 | 18,8 | 57 | 26,1 |
| Qué la atención para realizarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida | | | | | | | | | 4 | 1,8 | 39 | 17,9 | 175 | 80,3 |
| ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | 4 | 1,8 | 8 | 3,7 | 29 | 13,3 | 37 | 17,0 | 47 | 21,6 | 45 | 20,6 | 48 | 22,0 |
| Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida | 4 | 1,8 | 8 | 3,7 | 29 | 13,3 | 37 | 17,0 | 47 | 21,6 | 45 | 20,6 | 48 | 22,0 |
| Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud | | | | | 1 | 5 | 1 | 5 | 39 | 17,9 | 177 | 81,2 | 218 | 100,0 |

Cuadro 4. Calidad de atención según dimensión seguridad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Dimensión Seguridad | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
|--|---|-----|---|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | |
| ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? | | | | | | | 1 | 5 | 5 | 2,3 | 34 | 15,6 | 178 | 81,7 |
| ¿Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad? | 3 | 1,4 | 7 | 3,2 | 18 | 8,3 | 38 | 17,4 | 46 | 21,1 | 39 | 17,9 | 67 | 30,7 |
| ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? | 3 | 1,4 | 6 | 2,8 | 21 | 9,6 | 29 | 13,3 | 50 | 22,9 | 47 | 21,6 | 62 | 28,4 |
| Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso | 2 | 9 | 6 | 2,8 | 24 | 11,0 | 33 | 15,1 | 54 | 24,8 | 46 | 21,1 | 53 | 24,3 |
| ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | 3 | 1,4 | 7 | 3,2 | 16 | 7,3 | 37 | 17, | 51 | 23,4 | 40 | 18,3 | 64 | 29,4 |
| ¿Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore? | | | | | | | | | 1 | 5 | 28 | 12,8 | 189 | 86,7 |
| ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? | 4 | 1,8 | 8 | 3,7 | 25 | 11,5 | 31 | 14,2 | 47 | 21,6 | 49 | 22,5 | 54 | 24,8 |
| Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | | | | | 1 | 5 | 28 | 12,8 | 189 | 86,7 |

Cuadro 5. Calidad de atención según dimensión empatía del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Dimensión Empatía | N 1 | % | N 2 | % | N 3 | % | N 4 | % | N 5 | % | N 6 | % | N 7 | % |
|--|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|----------|
| ¿Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | | | 1 | 5 | 21 | 9,6 | 196 | 89,9 |
| ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? | 4 | 1,8 | 3 | 1,4 | 18 | 8,3 | 29 | 13,3 | 43 | 19,7 | 52 | 23,9 | 69 | 31,7 |
| ¿Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención? | | | | | 1 | 5 | | | 5 | 2,3 | 24 | 11,0 | 188 | 86,2 |
| ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? | 8 | 3,7 | 8 | 3,7 | 17 | 7,8 | 34 | 15,6 | 37 | 17 | 52 | 23,9 | 62 | 28,4 |
| ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención? | | | | | | | 1 | 5 | 3 | 1,4 | 24 | 11 | 190 | 87,2 |
| ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? | 2 | 9 | 7 | 3,2 | 22 | 10,1 | 25 | 11,5 | 52 | 23,9 | 52 | 23,9 | 58 | 26,6 |
| ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | | | | | 1 | 5 | | | 4 | 1,8 | 24 | 11 | 189 | 86,7 |
| ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? | 7 | 3,2 | 7 | 3,2 | 24 | 11 | 33 | 15,1 | 48 | 22 | 46 | 21,1 | 53 | 24,3 |
| ¿Qué comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | | | | | | | | | 5 | 2,3 | 27 | 12,4 | 186 | 85,3 |
| ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | 8 | 3,7 | 10 | 4,6 | 20 | 9,2 | 42 | 19,3 | 50 | 22,9 | 50 | 22,9 | 38 | 17,4 |

Cuadro 6. Calidad de atención según dimensión tangibilidad del usuario externo, atendido en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Utcubamba, 2019

| Dimensión Tangibilidad | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
|--|----|-----|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|-----|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | |
| ¿Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | 1 | 5 | 6 | 2,8 | 40 | 18,3 | 171 | 78,4 |
| ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | 2 | 9 | 18 | 8,3 | 28 | 12,8 | 35 | 16,1 | 53 | 24,3 | 43 | 19,7 | 39 | 17,9 |
| ¿Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes? | | | | | | | | | 2 | 9 | 39 | 17,9 | 177 | 81,2 |
| ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | 13 | 6 | 26 | 11,9 | 19 | 8,7 | 24 | 11 | 43 | 19,7 | 41 | 18,8 | 52 | 23,9 |
| ¿Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | | | | | 31 | 14,2 | 187 | 85,8 |
| ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | 6 | 2,8 | 9 | 4,1 | 30 | 13,8 | 36 | 16,5 | 52 | 23,9 | 42 | 19,3 | 43 | 19,7 |
| ¿Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos? | | | 1 | 5 | | | | | 3 | 1,4 | 41 | 18,8 | 173 | 79,4 |
| ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos? | 5 | 2,3 | 8 | 3,7 | 15 | 6,9 | 37 | 17 | 48 | 22 | 53 | 24,3 | 52 | 23,9 |

Tabla 10. Expectativas de la calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019

| Expectativas | N° | % |
|---------------------|------------|--------------|
| Por mejorar | 1 | 0,5 |
| Satisfecho | 217 | 99,5 |
| Total | 218 | 100,0 |

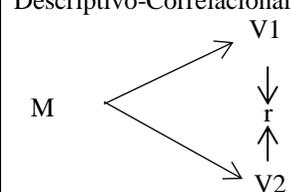
Tabla 11. Percepciones de la calidad de atención del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol – Utcubamba 2019

| Percepciones | N° | % |
|---------------------|------------|--------------|
| En proceso | 8 | 3,7 |
| Por mejorar | 89 | 40,8 |
| Satisfecho | 121 | 55,5 |
| Total | 218 | 100,0 |

Apéndice 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN RELACION A LA CALIDAD DEL USUARIO EXTERNO.

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | ESCALA DE MEDICIÓN | DISEÑO METODOLÓGICO |
|--|--|--|--|--------------------|---|
| <p>Pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción laboral con la calidad de atención del usuario externo que acude al consultorio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol, 2018?</p> | <p>Objetivo General: ➤ Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba</p> | <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de calidad de atención del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol- Utcubamba</p> | <p>Cualitativa V1. Satisfacción laboral.</p> | <p>Nominal</p> | <p>Tipo de estudio: Descriptivo-Correlacional</p>  <pre> graph LR M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>Población: 30 trabajadores de salud 500 usuarios egresados</p> <p>Muestra: 30 trabajadores de salud 218 usuarios externos Atendidos en segundo trimestre.</p> <p>Técnica e Instrumento: Encuesta-Cuestionario</p> |
| | <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Medir el nivel de satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.</p> <p>b) Medir la calidad de atención al usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol</p> <p>c) Describir las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de salud y de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol.</p> | | <p>V2. Calidad de atención</p> | <p>Ordinal</p> | |