



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los  
Trabajadores en el Servicio de Emergencia del  
Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de  
Pomabamba – Ancash – 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de Servicio de Salud**

**AUTOR:**

**Br. Martin Fernando Flores Barrionuevo**

**ASESORA:**

**Dra. Rosa Vílchez Vásquez**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**Calidad de los Servicios de Salud**

**PERÚ – 2017**

PÁGINA DEL JURADO



.....  
Dr. Edwin López Robles  
Presidente



.....  
Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz  
Secretario



.....  
Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
Vocal

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado fortaleza para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis adorados hijos CARLOS FERNANDO Y JOSEF ANGELO FLORES RETUERTO y mi esposa, quienes fueron mis grandes fortalezas en esta etapa de mi vida, pues con su inmenso amor su incalculable paciencia y su eterna perspicacia contribuyeron cada día para la culminación de la presente tesis.

A la memoria de mi adorada madre NILA LINDA BARRIONUEVO MORENO, quien desde el cielo es mi ángel que ilumina mi camino para seguir adelante en mi Carrera Profesional.

A mi querido padre JUAN RUPERTO FLORES VEGA Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Martin Fernando

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a la Universidad “CESAR VALLEJO” por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los **diferentes docentes** que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día. Agradezco también a mi profesora de Tesis a la **Dra. Rosa Vílchez Vásquez** por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Al Director del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” - Pomabamba, por dar facilidades con autorización para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Así mismo AGRADEZCO a mi hermano Jorge Luis Flores Barrionuevo, que se encuentra a cargo del cuidado y su recuperación de mi querido Padre quien se encuentra mal de Salud; con su apoyo a todos ellos mis más sincero agradecimiento que dios los bendiga.

## **AUTOR**

## **PRESENTACION**

Señores Miembros de Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba - Ancash – 2017. Con la finalidad de determinar la relación que existe entre el Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de apoyo Antonio Caldas Domínguez Pomabamba Ancash 2017. En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

El informe está conformado por seis capítulos: en el capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

**EL AUTOR**

## ÍNDICE

	Página
Caratula.....	i.
Página del Jurado. ....	ii.
Dedicatoria. ....	iii.
Agradecimiento. ....	iv.
Declaración de Autenticidad. ....	v.
Presentación. ....	vi.
Índice. ....	vii.
Resumen. ....	ix.
Abstract. ....	x.
I.- INTRODUCCIÓN. ....	11.
1.1. Realidad Problemática. ....	12
1.2. Trabajos Previos. ....	13.
1.3. Teorías Relacionadas con el Tema. ....	21.
1.4. Formulación del Problema. ....	23.
1.5. Justificación del Estudio. ....	24.
1.6. Hipótesis. ....	24.
1.7. Objetivos. ....	25.
II. METODO. ....	27.
2.1.- Diseño de Investigación. ....	28.
2.2. Variables de Operacionalidad. ....	29.
2.3. Población y Muestra. ....	31.
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad. ....	32.
2.5. Métodos de Análisis de Datos. ....	32.
2.6. Aspecto Éticos. ....	32.
III. RESULTADOS. ....	33.
3.1. Resultados Estadísticos. ....	34.
3.2. Resultados del Análisis Estadístico. ....	42.
3.3. Contrastación de Hipótesis. ....	59
IV. DISCUSION. ....	66.

4.1.- A nivel de Antecedentes.....	67
4.2.-A Nivel Marco Teórico. ....	67
V. CONCLUSIONES.....	69.
5.1. Conclusiones Generales. ....	70.
5.2. Conclusiones Específicas. ....	70
VI. RECOMENDACIONES. ....	72
VII. REFERENCIAS. ....	74
ANEXOS. ....	77
Anexos. 1	
Artículo Científico. ....	78
Anexos. 2	
Fichas Técnicas de los Instrumentos. ....	86.
Validez de los Instrumentos. ....	91.
Confiabilidad de los Instrumentos. ....	92.
Anexos.3. ....	93
Matriz de Consistencia. ....	94.
Anexos. 4.	
Constancia Emitida por la Institución que Acredite la Realización de Estudio. ....	95.
Anexos. 5 ....	96
Otros. ....	102.
Consentimiento Informado. ....	111.
Anexo 5 Matriz de Puntuación y Niveles de Variables.....	112
Base de Datos. ....	113

## RESUMEN

La investigación de Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital. Cuya hipótesis Existe una relación entre Satisfacción laboral y Calidad de Atención. El método de investigación es no experimental, Cuantitativo, correlacional y transversal. Se tomó muestra de estudio de 30 trabajadores. Los instrumentos utilizados para recoger los datos fueron cuestionarios para cada variable siendo 36 ítems, para satisfacción agrupado en 7 dimensiones: Condición Físicas o Materiales, Beneficios Sociales o Remunerativo, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de Tareas, Relaciones con la Autoridad y la escala de Calidad de atención (CA) de 28 ítems, agrupados en 05 dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Tangible. Los resultados fue si existe una correlación directa aceptable. Es decir, a medida que se incremente la satisfacción, también se incrementa de manera directa la calidad de atención. Siendo el nivel de variable de satisfacción bueno, regular y óptimo, también se puede apreciar que existe un alto porcentaje en el nivel bueno. Así mismo el puntaje promedio obtenido para dicha variable es de 15 puntos en el nivel bueno y en los otros niveles de regular 8,4 y en el nivel óptimo 6,6.

La descripción de los niveles de calidad de atención es buena; según el análisis descriptivo y en similar porcentaje del 16,7%, lo califican de regular u óptimo. El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, y Calidad de Atención.



## **ABSTRACT**

The investigation of Work Satisfaction and Quality of Attention to Workers in the Emergency Service of the Hospital. Whose hypothesis There is a relationship between job satisfaction and quality of care. The research method is not experimental, quantitative, correlational and transverse. A study sample of 30 workers was taken. The instruments used to collect the data were questionnaires for each variable. 36 items, for satisfaction grouped in 7 dimensions: Physical Condition or Materials, Social or Remunerative Benefits, Administrative Policies, Social Relationships, Personal Development, Task Development, Relationships with Authority and the 28 item Quality of Care (AC) scale, grouped in 05 dimensions: Empathy, Reliability, Responsiveness, Security and Tangible. The results have been included in an acceptable direct correlation. That is, as satisfaction increases, the quality of care is also increased directly. Being the level of good, regular and optimal satisfaction variable, you can also appreciate that there is a high percentage at the good level. Likewise, the average score obtained for this variable is 15 points at the good level and at the other regular levels 8.4 and at the optimal level 6,6.

The description of levels of quality of care is good; according to the descriptive analysis and in a similar percentage of 16.7%, qualify it as regular or optimal. The total Cronbach Alpha coefficient of the instrument is 0.703; slightly higher than the acceptable minimum of 0.7.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, and Quality of Care.

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se realizó con la finalidad de obtener el grado de Maestro en Gestión de Servicio de Salud, como Título Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba – Ancash – 2017,

Con estos resultados de la investigación nos muestra que los criterios para medir la calidad de servicio del personal no son todo satisfecho lo que indica que se debe mejorar en la fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, para poder brindar una atención de calidad y que los usuarios salgan satisfechos por la atención brindada, que eso se necesita en el Hospital de Apoyo de Pomabamba para una buena calidad de servicio.

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La satisfacción laboral influye muchos en el resultado en el rendimiento de calidad de atención con los trabajadores, los factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la calidad.

Robbins (1998b) define la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Por esto hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño.

Al tener en cuenta el rendimiento de calidad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es necesario que los jefes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con el hospital ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Por consiguiente es necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación.

Todo director debe conocer los ambientes de trabajo para producir actitudes claves del servidor: a) Satisfacción laboral, b) participación en el puesto y c) compromiso organizacional. Desde el Sector Salud existe una preocupación por el nivel de calidad asistencial prestado a la comunidad así como el grado de satisfacción de los trabajadores, dedicándose menos atención a la salud laboral del trabajador sanitario.

El servicio de emergencia del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, en la actualidad se viene laborando en los servicio atención durante las 24 horas del día, donde se evidencia un ambiente bueno, regular y optimo, teniendo una relación aceptable, cuando el nivel es alto se incrementa la calidad de atención, que el presente tesis nos ayudara a medir la calidad de atención que presta sus conocimientos los trabajadores en el servicio de emergencia, cuando la satisfacción es buena también se aprecias una buena relación de compañerismo, en el cual los usuarios salen satisfechos del servicio.

## **1.2- TRABAJOS PREVIOS.**

### **A NIVEL INTERNACIONAL:**

Casbascango, (2009-2010) menciona que la satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. Como lo mencionamos anteriormente un aspecto que incide negativamente en el impacto al servicio son los tiempos de espera prolongados lo que hace aún más que los usuarios piensen que el servicio sea inoportuno, ineficiente e ineficaz.

En términos generales se puede decir que el estudio realizado antes citado que lo que más preocupa es como mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, que en la mayoría de los estudios evidencian estar insatisfechos por que no reciben estímulos económicos como también felicitaciones o reconocimientos ya sea por el tiempo que vienen laborando, la incomodidad de las infraestructura o por el trato recibido, lo que se refleja

en los trabajadores del Hospital de Apoyo de Pomabamba, también se refleja satisfechos de los trabajadores y estos estudios nos brindaría la información necesaria para saber qué es lo que el usuario espera de los servicios que se les brinda en el área de emergencia del Hospital de Pomabamba.

Morales, (2009) Bogotá, Que el “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención en salud en mistrado Risaralda Febrero 2009” se concluye que la mayoría de los pacientes que participan en este manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería en términos de accesibilidad, mantienen relación de confianza y monitorea.

La comunicación es un factor que ayuda a los trabajadores del servicio de emergencia a entender y así sentirse satisfecho, porque le brinda confianza y seguridad, lo que ocurre en el Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” Pomabamba una buena comunicación entre los trabajadores se siente seguro, confiado a diferencia cuando se pierde esa comunicación.

Taylor, (1911), en donde asumió que la satisfacción en el trabajo, estaba totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. En este estudio los trabajadores se consideraban parte de la maquinaria por lo que debían de ser manejados de la forma más eficiente posible. Por otro lado, los estudios de los años 30 comienzan a dar importancia al bienestar del trabajador.

En este sentido, Happock, (1935) consideró que la satisfacción en el trabajo, formaba parte de la satisfacción general con la vida, y que estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a las distintas situaciones, con su capacidad de comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico, y con la preparación del individuo para desempeñar su trabajo.

En el Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, los trabajadores se sienten desprotegido por el mismo cambio de política se siente desmotivado remunerativamente lo cual no genera una buena satisfacción laboral de los trabajadores con la atención del usuario.

Herzberg,(1959) propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

- La insatisfacción, es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Desde 1986, en el que sólo se ha encontrado un artículo relacionado con el tema, el número de publicaciones ha ido aumentando paulatinamente, hasta que en 1995 se multiplicó por tres con respecto al año anterior, y se ha mantenido desde entonces más o menos constante hasta 1999. La mayoría son estudios descriptivos, la satisfacción laboral y de los pacientes, se ha usado como indicador de resultado, para evaluar la atención a los enfermos. Lo que se ha constatado, es el gran auge de estudios sobre la satisfacción de los pacientes y, a su vez, sobre la satisfacción laboral que han sido publicados en los últimos años en el ámbito español, siguiendo la misma estela de lo ocurrido en el ámbito internacional. Todas estas orientaciones, ponen de manifiesto que hay una amplia variedad de factores que intervienen en la satisfacción laboral, y que, por tanto, para su estudio y 12 análisis deben contemplarse los abordajes multidimensionales. También ponen de relieve que el entorno físico de trabajo, debe considerarse como un factor en la evaluación de la satisfacción laboral. En esta revisión del contexto histórico, se evidencia que la satisfacción es un concepto complejo, multidimensional, difícil de medir y cambiante según las diferentes situaciones y personas.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional

más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son. Inhibición, Resistencia al cambio, Falta de creatividad, Abandono, Accidentabilidad, Baja productividad, Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins, (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Es problemas que existe entre la administración de la Red Salud Conchucos Norte que no motiva con beneficios ni reconocimiento que motive a los trabajadores del hospital en el servicio de emergencia.

Blum, (1982:45). Menciona que La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Márquez, (2012) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Méndez (2006) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia.

Manene (2012), define la satisfacción laboral como el sentimiento de grado o simpatía que experimentan un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ambiente de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocio económicas acorde con sus expectativas.

Fernández (1999), considera que la satisfacción laboral, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.

Tomando como referencia las definiciones antes citadas, para efectos de ésta investigación se definirá la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

Fontalvo, (2010) En su libro de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008) En este libro define el concepto de calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar



la satisfacción del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo, 2009).

Ruiz, 2006) en su revista de calidad asistencial en atención primaria de salud bases conceptuales de la gestión de la calidad define En primer lugar apuntaremos que, cuando hablemos sobre un producto, nos estamos refiriendo a un producto y/o servicio, ya que el servicio se puede entender como tal. Además, últimamente, la separación entre producto y servicio es cada vez más difusa, ya que a los típicos productos se les añaden cada vez más servicios, y a los típicos servicios se les añaden cada vez más productos. Teniendo claro esto, pasemos a la definición de calidad: un producto de calidad es el que satisface las expectativas del cliente al menor coste. Esta definición presenta 3 conceptos clave dentro de la gestión de la calidad moderna: expectativas, cliente y menor coste. Expectativas Un producto de calidad es el que cumple las expectativas del cliente. Si un producto no cumple todas las expectativas del cliente, éste se sentirá desilusionado, ya que no realiza exactamente lo que él quería. Si el producto sobrepasa las expectativas del cliente, estará pagando por una serie de funciones o cualidades que no desea. De todas formas, en nuestra opinión, y sobre todo en el caso particular de las empresas de servicios, es conveniente que el producto sobrepase ligeramente las expectativas del cliente, ya que de esta forma podrá quedar sorprendido y mantendrá su lealtad hacia nuestro producto. ¿Y qué ocurre si el cliente no sabe lo que quiere? Realmente esto es difícil que ocurra, pero se puede dar el caso en productos nuevos que supongan un gran avance tecnológico (caso de la resonancia magnética en su momento). De todas formas, el cliente tiene unas necesidades que debe cubrir, y estas son las que nuestro producto debe satisfacer. Cliente Un cliente es toda persona que tenga relación con nuestra empresa u organización. Existen clientes externos e internos. Los primeros son los típicos clientes (usuarios del sistema sanitario), los que compran o usan nuestros productos. Los internos son los propios trabajadores de la empresa, sus proveedores, etc., y un producto de calidad

será el que cumpla sus expectativas. Por ejemplo, un informe emitido por el especialista sólo será útil si contiene la información que necesita el paciente o el médico de atención primaria, pero si es excesivamente largo o cortó, perderá parte de su valor. Menor coste También es fácil de entender pero, aunque parezca mentira, es lo último que se ha incorporado a la definición de calidad. En el modelo de excelencia empresarial, los resultados de la empresa también son importantes y hay que tenerlos en cuenta. Además, el cliente siempre buscará el producto que cumpla sus expectativas al menor precio. De todas formas, deberemos considerar el coste a lo largo de toda la vida del producto, y no sólo el precio de venta. Aunque ésta es la forma más usual de definir la calidad, algunos autores defienden otras definiciones. Una de las más modernas y que está encontrando una gran aceptación es la de Taguchi: un producto de calidad es el que minimiza la pérdida para la empresa y la sociedad. Aún hay otra definición de calidad, aunque está más enfocada a los procesos que a los productos: calidad es hacer las cosas bien a la primera. Esta definición está muy relacionada con la calidad total – cero defectos–, pero tiene poca relación con lo que es un producto de calidad. Es una filosofía muy válida para la gestión de los procesos de una empresa, pero seguimos teniendo que emplear la primera definición que hemos dado para los productos de la empresa.

#### **A NIVEL NACIONAL:**

Rivera, (2015) Lima, en la revista diagnostico vol. 54 titulado: “satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica” se concluye que los usuarios mostraron un alto nivel de expectativas y esperan un mejor servicio para solucionar sus problemas de salud, pero se mostró un nivel medio de percepciones e insatisfacción debido a las falencias que se observa en este comportamiento no está estadísticamente influenciado por las variables demográficas.

Las expectativas de los trabajadores juegan un papel muy importante para la satisfacción laboral, si tienen una buena expectativa para su atención médica deben salir satisfechos por la buena calidad de atención que se les

brinde y al no ser así saldrán insatisfechos, se observa a diario en el Hospital de Pomabamba.

Lujan, (2011) Lima, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de Magister en investigación y docencia universitaria titulado: Se determinó que nivel de satisfacción laboral es poco satisfactorio, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de atención en el servicio de salud.

Se identificó que los elementos tangibles, brinda poca satisfacción, lo que ocasiona un nivel de baja calidad de servicio de salud.

Se observó que el personal de la Institución, tienen adecuada disposición, en la atención rápida con el usuario externo, ocasionando un nivel de alta calidad de servicio de salud. Se identificó, que los trabajadores del hospital de Pomabamba, inspira seguridad, en la atención en el servicio de emergencia para una calidad de atención en salud.

Guiza, (2006) Callao, En el desarrollo de su tesis para optar el grado académico de magister en enfermería con mención en gestión en enfermería titulado. Se concluye: que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Que de acuerdo a los resultados de la Investigación se demuestra que existe una relación óptima en cuanto a los trabajadores profesionales de la salud del servicio de emergencia.

En el hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" Pomabamba también la dimensión de tangibilidad incluye la limpieza, orden y limpieza que son aceptables.

#### **A NIVEL REGIONAL.**

Guarniz, (2015) Nuevo Chimbote, En su tesis concluye: Luego del análisis se comprueba la hipótesis específica que planteaba que Existe una relación significativa entre sistema de comunicación y elementos tangibles de los servicios de salud.

Se comprobó la hipótesis específica que plantea que existe relación significativa entre sistema de comunicación y la seguridad de los servicios de salud, con empatía con los servicio de salud,

Como se puede observar en las dimensiones de la calidad de atención del presente Investigación existe una relación entre empatía, confiabilidad, seguridad con las variables de satisfacción laboral resulta importante porque nos ayudara saber la relación que existen en otro servicios del hospital de Pomabamba.

Rodríguez, (2015) Chimbote, Concluye: Se pudo Identificar cual es la calidad de atención de Salud, según las expectativas y percepción de las madres de los neonatos que acuden al servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital de Apoyo la Caleta. Que según los criterios de evaluación de la calidad de atención, en la dimensión aspectos tangibles se encuentra en un 62.3 % manifiestan estar satisfechos y a la vez que el 54.9 % de las madres en la dimensión empatía se mostraron insatisfecha con la atención.

En las dos dimensiones mencionadas en el trabajo, en los aspectos tangibles los trabajadores se sienten satisfechos en la medida que avanza como se demuestra en la investigación realizada en el Hospital de Apoyo de Pomabamba.

#### **A NIVEL LOCAL;**

No se menciona por cuanto en la provincia de Pomabamba no existe modelo de Tesis similares al tema.

### **1.1. TEORIA RELACIONADO AL TEMA.**

Satisfacción, Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las paciones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

La satisfacción dispone de una gran cuota de subjetividad porque básicamente las personas somos diferente y no sentiremos la misma satisfacción ante la obtención de los mismos resultados.

En los análisis de la investigación Se relacionó cada dimensión con cada variables independiente.

Palma (2004). Considera en su Tesis el puesto de trabajo se adecua a él, e n cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. Define también como, la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

“En Cuanto a la Tesis de la presente investigación se llegó a la conclusión importante porque considero cada variables de estudio de satisfacción laboral y Calidad de atención de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital de Pomabamba, se utilizó como instrumento de recolección de datos la escala de SC-SP por lo tanto el comportamiento de sus variables y sus resultados son significativo. Como en este caso la influencia significativa que presentan estas dos variables en el comportamiento y desempeño de los trabajadores y de manera general, en el funcionamiento y productividad de las organizaciones. Indicando que el grado de satisfacción laboral guarda cierta relación con la seguridad en el trabajo, con el desarrollo social y empatía de la calidad de atención”.

Condiciones Físicas y/o Materiales: con respecto a la dimensión se observa que el 56.7%, 23.3% y el 20% tiene un nivel de bueno, regular y optimo con respecto a la calidad de atención.

Beneficios Sociales y/o Remunerativo: se evidencia el porcentaje del 40% los trabajadores respondieron que los niveles son bueno o regulares con respecto a la calidad de atención y solo el 20% manifestaron que el nivel óptimo.

Relación Social: Se puede apreciar que un 40%, 36.7% y 23.3% los niveles son buenas, regular y optimo respectivamente en la calidad de atención.

Desarrollo Personal; Los trabajadores afirmaron que se debe a una nivel bueno, regular y optimo; Los trabajadores del servicios de emergencias del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” Pomabamba participan regularmente con el trabajo que realizan se siente pocas veces contentas de los logros que consiguen.

Desarrollo de Tareas; Se menciona que los porcentajes del 46.7%, 33.3% y 20% se deben a los niveles, bueno, regular y óptimo. En cuanto a los trabajadores que labora en el servicio de emergencia del hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez”, se determinó que hay habilidades y

capacidades, con conocimiento de sus deberes, obligaciones dentro sus labores diarias en beneficios de los usuarios.

Relaciones con las Autoridades; Respondieron que el nivel son bueno, regular y optimo con los porcentaje del 53.3%, 26.7% y 20%. El trabajo de investigación se concluye con los niveles óptimos.

Concepto de Calidad; Es un conjunto de características o propiedades inherentes, que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia.

Es importante que estas características estén estandarizadas y perduren siempre cuando se compra una y otra vez, así también se debe de tener en cuenta que tenga un costo óptimo.

Tipos de calidad:

Dimensiones:

Fiabilidad. Que dentro el trabajo de investigación se aprecia que los niveles de relación son bueno, regular y optimo se dan a través de los porcentaje 63.3%, 20% y del 16.7%, por lo que podemos describir existe relación.

Seguridad. Podemos decir que existen un alto porcentaje del 63.3% para un nivel bueno de 23.3% para un nivelo regular y con solo el 13.3% para el nivel óptimo.

Empatía. Se concluye que el nivel se observa que el 66.7% de los trabajadores están en un nivel bueno y en igual porcentaje del 16.7% para los niveles regular u óptimo.

Aspectos tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación que existe entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash – 2017?

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El trabajo de investigación tiene la finalidad de analizar la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales en el servicio de emergencia del hospital de apoyo de Pomabamba durante 2017.

La investigación se basó en estudios desde una perspectiva cuantitativa con énfasis; no experimental, correlacional y transversal se contó una población de 45 trabajadores asistenciales siendo un total de 30 trabajadores: habiendo una relevancia, buena, regular, y optima, tuvo una implicación practico, con relevancia social en el estudio de la investigación.

Que la conveniencia nos ayuda a determinar la relación, de condición física, Beneficio Social, relación Social y Desarrollo personal entre las variables de calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia; siendo un resultado bueno, regular y óptimos.

En cuento a la relación social se va determinar el impacto social que va tener la investigación para poder solucionar los problemas que pudiera haber y levantar el imagen institucional del hospital; Esta investigación tendrá una relevancia social; porque considera el estudio del clima organizacional en las organizaciones, es de vital importancia para generar buenos ambientes de trabajo en pro del buen desempeño laboral; analizando la problemática y ofreciendo las mejoras perspectivas en la conducción de la organización.

## **1.6. HIPÓTESIS.**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017

Ha: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

Ha: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

Se demuestra que existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

#### **Hipótesis Estadística Específica:**

Ho: No existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

Ha: Existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

Es decir, se demuestra que existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

### **1.7. OBJETIVOS.**

#### **1.7.1.- Objetivo general**

Determinar el grado de relación entre la Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash – 2017.



### **1.7.2.- Objetivos Específicos**

- . Identificar los Niveles de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash - 2017.
- . Identificar los Niveles de Calidad de Atención a los Usuarios de los Trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash 2017.
- . Determinar la Relación entre las Condiciones física y/o materiales y la calidad de atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017.
- . Determinar el nivel de Relación entre Beneficios Sociales y/o Remunerativo y la Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017.
- . Determinar el grado de la Relación Social y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017.
- . Como influye el desarrollo personal y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba 2017.
- . Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral, en base a los resultados obtenidos de los objetivos específicos.

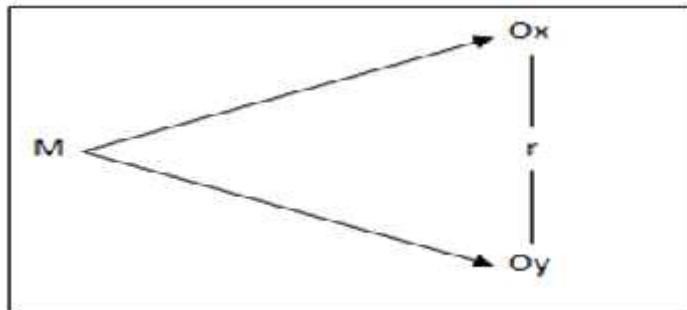
## **II. METODO.**

## II. MÉTODO.

### 2.1.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de diseño se utilizó correlacional, ya que permitió encontrar la relación entre la Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el servicio de Emergencia del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” 2017.

Siendo el esquema de investigación utilizado el siguiente: Dónde:



M: Muestra

OX: Satisfacción Laboral.

OY: Calidad de Atención.

r: Representa relación que existe entre las variables.

## 2.2.- Variables, Operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Satisfacción Laboral</b>	Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las paciones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.  Rodríguez (1999).	Se origina en una gran variedad de factores, que están relacionados con el sistema formal que sirve para medir las dimensiones como son: Condiciones físicas y/o Materiales, Beneficios Sociales y/o Remunerativo, Relación Social, y Desarrollo Personal, Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, teniendo en cuenta la remuneración que se perciba, considerando la seguridad laboral con que cuenta el trabajador y el reconocimiento en su trabajo, lo que garantiza una satisfacción laboral y esto se ve reflejado en el buen desempeño.	Condiciones Físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económica</li> <li>*Satisfacción laboral</li> <li>*Ventilación e iluminación</li> </ul>	(1, 13, 21, 28, 32)	<b>Muy Satisfecho</b>  121 – 180
	Es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. Fernández (1999).		Beneficios Sociales y/o Remunerativos	temperatura y espacio  Limpieza y seguridad	(2, 7, 14, 22)	
		Políticas Sociales.		*Confianza en sí mismo	(8, 15, 17, 23, 33)	<b>Mediamente satisfecho</b>  71 – 90
		Relación Social		*Aceptación institucional	(3, 9, 16, 24)	
		Desarrollo Personal		*Reconocimiento institucional	(4, 10, 18, 25, 29, 34)	<b>Muy Insatisfecho</b>  0 – 45
		Desarrollo de Tareas		*Responsabilidad en el trabajo	(5, 11, 19, 26, 30, 35)	
		Relaciones con las Autoridades.		*Relación armoniosa	(6, 12, 20, 27, 31, 36)	
				Compromiso con la institución.		
				*Satisfacción		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Calidad de Atención</b>	Es un conjunto de características o propiedades inherentes, que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen las necesidades del cliente, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de bienestar de complacencia. Es importante que estas características estén estandarizadas y perduren siempre cuando se compra una y otra vez, así también se debe de tener en cuenta que tenga un costo óptimo.	La Calidad de atención es subjetiva, al estar directamente relacionada con lo que el cliente percibe, es el juicio que el cliente realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido. Por tanto el grado de calidad de atención dependerá por una parte de la capacidad de la Organización que preste el servicio por conocer y comprender las necesidades del cliente y por otra parte del esfuerzo y la eficacia con la que se lleve a cabo el proceso y es en ese esfuerzo y eficacia donde reside la calidad de los servicios	Empatía	- Capacidad para entender al Paciente. - Amabilidad en el trato por parte del médico. - Paciencia y comprensión.	(1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)	Muy Satisfecho  (61 – 84)  Satisfecho  (41 – 60)  Insatisfecho  (21 – 40)  Muy Insatisfecho  (0 – 20)
			Fiabilidad	- Oportunidad de la atención de Urgencias - Equipos modernos. - Precisión del Diagnóstico.	(8, 9, 10, 11, 12)	
			Capacidad de Respuesta	- Amabilidad. - Cortesía.	(13, 14, 15, 16, 17, 18)	
			Seguridad	- Solución al problema del paciente. - Generación de confianza. - Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera	(19, 20, 21, 22, 23)	
			Tangible	- Personal correctamente Uniformado. - Materiales de comunicación. - Equipamiento, Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. - Iluminación del ambiente.	(24, 25, 26, 27, 28)	

### 2.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio, está compuesto por 30 trabajadores, entre profesionales y de apoyo que vienen laborando en el hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez”; según se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla N°. 01**

<b>CARGO CLASIFICADO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Profesional Médicos	08
Profesional Enfermeras	13
Profesional Obstetras.	10
Profesional Técnico.	10
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Fuente.-** resultado de la Población Total 45, Muestra de estudio 30 Trabajadores utilizado para las variable de satisfacción y Calidad.

### MUESTRA.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se ha considerado a toda la población de profesionales y de otros trabajadores que vienen laborando en dicho hospital (n=30); por lo que la muestra es censal.

### 2.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

#### TECNICA

- Se utilizó como técnica la encuesta o entrevista a los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del hospital de Pomabamba y dos encuesta para determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y calidad de atención, durante el periodo 2017, con consentimiento de cada trabajador encuestado.

#### INSTRUMENTOS

- Los instrumentos que se utilizó para desarrollar el presente trabajo de investigación, fueron para la variable satisfacción laboral y calidad de atención; utilizando la escala de Likert, para ambos cuestionarios que consta de 36 Ítem para satisfacción laboral y 28 Ítem para la variable calidad de atención.

### **VALIDEZ.**

- Los cuestionarios utilizado en la presente investigación de estudio se encuentran validado y fue copiada de la tesis de “Alzamora Aguinaga Asenjo\* de Chiclayo “Autora Nancy Monteza Chanduvi”.

### **CONFIABILIDAD.**

- Habilidad para realizar el estudio de forma fiable y cuidadosa.
- El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

## **2.5.- METODOS DE ANALISIS DE DATOS.**

En primer lugar, se elabora la basa de datos, correlacional y trasversal, utilizando en el estudio de investigación programa de Estadística descriptiva: con gráficas, representar a un conjunto de datos, con el fin de describir las características significativas del resultado de la investigación, con software SPSS versión 22 para la prueba de hipótesis, e interpretación de los resultados finales de la investigación. Siendo el intervalo de  $0.5 < r < 0.8$  positiva significativa, bueno, regular y óptimos.

## **2.6.- ASPECTOS ETICOS.**

Se contó con la Autorización del Director del hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” Pomabamba, para realizar las encuestas a los Trabajadores, siendo informado con una declaración de consentimiento voluntario no hubo coacción.

Se cuidó el anonimato de los Trabajadores del hospital sujetos de estudio y la aceptación fue voluntaria de los trabajadores del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” – Pomabamba.

# **III.RESULTADOS.**



### III. RESULTADOS

Para el desarrollo de los resultados descriptivos, así como para los resultados del análisis de correlación en las variables satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba; los datos de dichas variables y sus respectivas dimensiones, se trasladaron a baremos dispersigráfico de conversión de puntuaciones directas a niveles ya establecidas para su análisis (Anexo 02); según detalle:

<b>V1: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
	NIVEL
R	Regular satisfacción
B	Buena satisfacción
O	Óptima satisfacción

<b>V2: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	
	NIVEL
R	Regular calidad de atención
B	Buena calidad de atención
O	Óptima calidad de atención

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos según el uso del software estadístico SPSS version 23, se ha considerado tres momentos:

Momento 1: Descripción de las variables satisfacción laboral y calidad de atención.

Momento 2: Análisis estadístico correlacional de las variables en estudio y dimensiones.

Momentos 3: Prueba de hipótesis, para la evaluación de la relación entre variables.

**3.1 Resultados descriptivos individuales en las variables satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash-2017.**

**A. Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de emergencia.**

**Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.**

**Tabla 01**

Niveles de la variable satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017

	Nivel	Intervalo de clase	Resultado	
			Frecuencia	Porcentaje
V1. Satisfacción	Regular	[98 - 106]	8	26,7
	Bueno	[107 - 118]	15	50,0
	Optimo	[119 - 128]	7	23,3
	Total		30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23.

**Figura 01**

Porcentaje de los niveles de la variable satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación.

En Tabla 1, Figura 1, se muestra los niveles de satisfacción laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017. Así tenemos que el 50% de los trabajadores se encuentran en un nivel bueno, seguido de un 26,7% en un nivel de satisfacción regular y un considerable porcentaje del 23,3% un nivel óptimo de satisfacción laboral.

### Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, según dimensiones.

**Tabla 02.**

Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

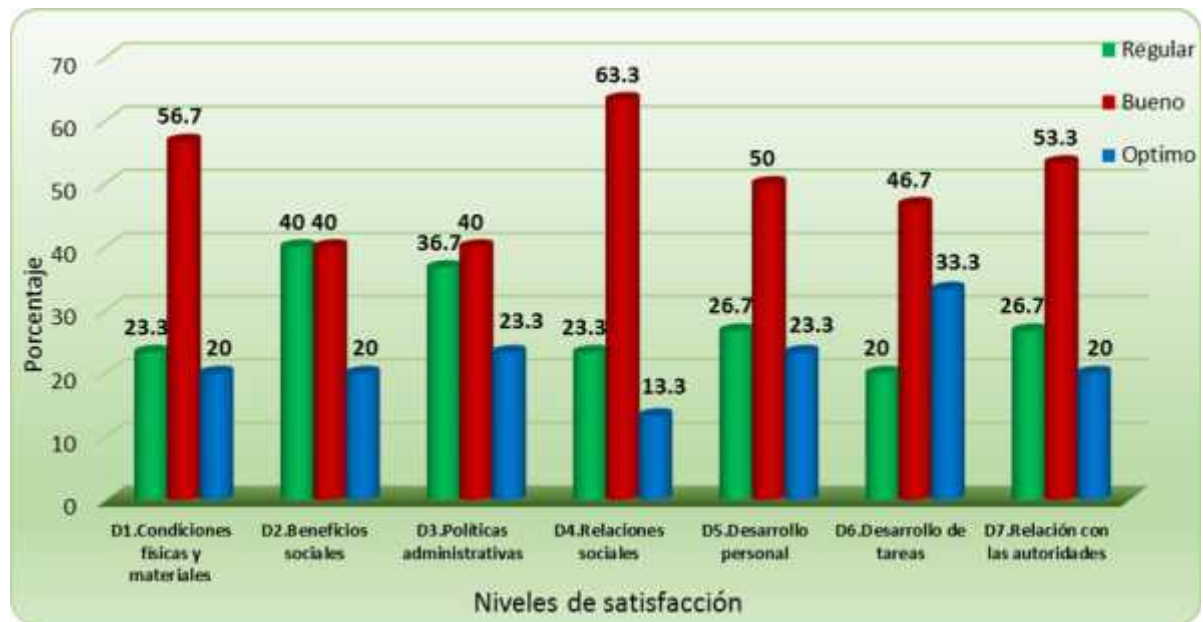
Dimensiones	Nivel	Intervalo de clase	Resultado	
			Frecuencia	Porcentaje
D1. Condiciones físicas y materiales	Regular	[98 - 106]	7	23,3
	Bueno	[107 - 118]	17	56,7
	Optimo	[119 - 128]	6	20,0
D2. Beneficios sociales o remuneraciones	Regular	[98 - 106]	12	40,0
	Bueno	[107 - 118]	12	40,0
	Optimo	[119 - 128]	6	20,0
D3. Políticas administrativas	Regular	[98 - 106]	11	36,7
	Bueno	[107 - 118]	12	40,0
	Optimo	[119 - 128]	7	23,3
D4. Relaciones sociales	Regular	[98 - 106]	7	23,3
	Bueno	[107 - 118]	19	63,3
	Optimo	[119 - 128]	4	13,3
D5. Desarrollo personal	Regular	[98 - 106]	8	26,7
	Bueno	[107 - 118]	15	50,0
	Optimo	[119 - 128]	7	23,3
D6. Desarrollo de tareas	Regular	[98 - 106]	6	20,0
	Bueno	[107 - 118]	14	46,7
	Optimo	[119 - 128]	10	33,3
D7. Relación con las	Regular	[98 - 106]	8	26,7

autoridades	Bueno	[107 - 118]	16	53,3
	Optimo	[119 - 128]	6	20,0
	Total		30	100,0

Fuente. –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

**Figura 02**

Niveles de la variable satisfacción laboral de los trabajadores.



**Interpretación:**

En Tabla 2, Figura 2, se muestra los niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal para la mejora de la calidad de atención de dichos trabajadores. Respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, se observa que el 56,7%, 23,3% y el 20%; tienen un nivel de bueno, regular y óptimo respecto a la calidad de atención.

Para la dimensión beneficios sociales, en igual porcentaje del 40%, los trabajadores respondieron que los niveles son buenos o regular respecto a la calidad de atención y solo un 20% manifestaron que el nivel de calidad de atención es óptimo.

En cuanto a la tercera dimensión, se puede apreciar un 40%, 36,7% y 23,3% respecto a los niveles, bueno, regular y óptimo, respectivamente para la calidad de atención.

Así mismo, para la cuarta dimensión, relaciones sociales, el más alto porcentaje es del 63,3% manifestaron que se debe a un nivel bueno, 23,3% de regular y 13,3% óptimo.

Con respecto a la dimensión desarrollo personal, afirmaron que se debe a un nivel bueno, regular y óptimo, con el 50%, 26,7% y 23,3%.

En cuanto a la dimensión desarrollo de tareas, los porcentajes del 46,7%, 33,3% y 20%, se debe a los niveles; bueno, óptimo y regular. Y para la dimensión de relación con la autoridad, respondieron que se puede deber al nivel bueno, regular y óptimo; con los porcentajes del 53,3%, 26,7% y 20%.

**Tabla 03**

Puntaje promedio de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

Resultado de satisfacción laboral								
Nivel	Dimensiones							Promedio
	D1.Condiciones físicas y materiales	D2.Beneficios sociales	D3.Políticas administrativas	D4.Relaciones sociales	D5.Desarrollo personal	D6.Desarrollo de tareas	D7.Relación con la autoridad	
Regular	7	12	11	7	8	6	8	8.4
Bueno	17	12	12	19	15	14	16	15.0
Optimo	6	6	7	4	7	10	6	6.6
Total	30	30	30	30	30	30	30	

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23.

### **Interpretación:**

En la tabla 3, se muestra las frecuencias para cada nivel de la variable satisfacción laboral del personal según sus dimensiones, siendo el nivel bueno con mayor frecuencia, alcanzando un promedio de 15,0 seguida, del nivel regular de 8.4, el nivel óptimo el menor promedio de 6,6 .con la que podemos confirmar que el nivel de satisfacción en los trabajadores, es bueno.

**A. Resultados de la variable calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia.**

**Tabla 04**

Niveles de la variable calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017

V2. Calidad de atención	Nivel	Intervalo de clase	Resultado	
			Frecuencia	Porcentaje
	Regular	[59 - 69]	5	16,7
	Bueno	[70 - 76]	20	66,7
	Optimo	[77 - 82]	5	16,7
	Total		30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

**Figura 03**

Porcentaje de los niveles de la variable calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación:

En Tabla 4, Figura 3, se muestra los niveles de calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017. En ella se observa que el 66,7% de los trabajadores se encuentran en un nivel bueno y en igual porcentaje del 16,7% en un nivel regular u óptimo.

### Nivel de calidad de atención de los trabajadores, según dimensiones.

**Tabla 05.**

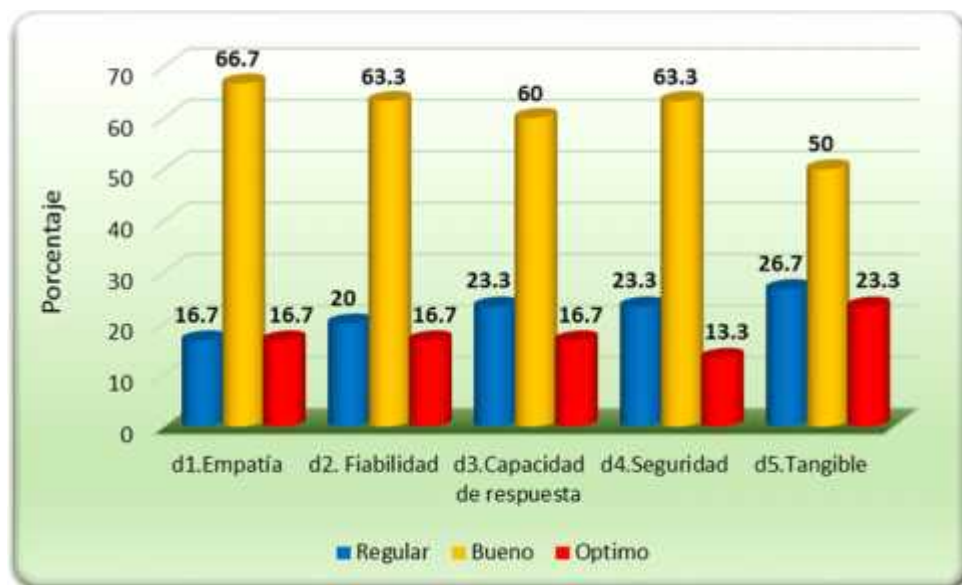
Niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención.

Dimensiones	Nivel	Intervalo de clase	Resultado	
			Frecuencia	Porcentaje
d1. Empatía	Regular	[59 - 69]	5	16,7
	Bueno	[70 - 76]	20	66,7
	Optimo	[77 - 82]	5	16,7
d2. Fiabilidad	Regular	[59 - 69]	6	20,0
	Bueno	[70 - 76]	19	63,3
	Optimo	[77 - 82]	5	16,7
d3. Capacidad de respuesta	Regular	[59 - 69]	7	23,3
	Bueno	[70 - 76]	18	60,0
	Optimo	[77 - 82]	5	16,7
d4. Seguridad	Regular	[59 - 69]	7	23,3
	Bueno	[70 - 76]	19	63,3
	Optimo	[77 - 82]	4	13,3
d5. Tangible	Regular	[59 - 69]	8	26,7
	Bueno	[70 - 76]	15	50,0
	Optimo	[77 - 82]	7	23,3
	Total		30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23.

**Figura 04**

Niveles de la variable calidad de atención de los trabajadores.



**Interpretación:**

En Tabla 5, Figura 4 se muestran los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción laboral de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. Respecto a la dimensión empatía, se observa que el 66,7% de los trabajadores están en un nivel bueno y en igual porcentaje del 16,7% para los niveles regulares u óptimos.

Respecto a la dimensión fiabilidad, se aprecia que los niveles bueno, regular y óptimo se dan a través de los porcentajes, 63,3%, 20% y del 16,7%.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, los trabajadores manifestaron tener un nivel de bueno, regular y óptimo, con los porcentajes del 60%, 23,3% y 16,7%.

Para la dimensión seguridad, se puede apreciar que existe un alto porcentaje del 63,3% para el nivel bueno; 23,3% para un nivel regular y con sólo el 13,3% para el nivel óptimo.

Y para la dimensión tangible, los trabajadores de la muestra que laboran en dicho hospital, indicaron que existe un nivel bueno, regular y óptimo, con



los porcentajes del 50%, 26,7% y 23,3% en cuanto a la calidad de atención que prestan a los usuarios del área de emergencia.

**Tabla 06**

*Puntaje promedio de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017*

Resultado de calidad de atención						
Nivel	Dimensiones					Promedio
	d1.Empatía	d2. Fiabilidad	d3.Capacidad de respuesta	d4.Seguridad	d5.Tangible	
Regular	5	6	7	7	8	6.6
Bueno	20	19	18	19	15	18.2
Optimo	5	5	5	4	7	5.2
Total	30	30	30	30	30	

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

**Interpretación:**

En la tabla 6, se muestra las frecuencias para cada nivel de la variable calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital, según sus dimensiones, siendo el nivel bueno con mayor frecuencia, alcanzando un promedio de 18.2 seguida, del nivel regular, con el promedio del 6,6 y el nivel óptimo alcanza el menor promedio de 5,2. Por lo que se puede confirmar que el nivel de calidad de atención en los trabajadores del servicio de emergencia es bueno.

**3.2** Resultados del análisis estadístico correlacional entre la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

**Tabla 07**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de satisfacción laboral y niveles de calidad de atención. Ancash- 2017

Satisfacción laboral	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	4	13,3	4	13,3	0	0,0	8	26,7
Bueno	1	3,3	12	40,0	2	6,7	15	50,0
Óptimo	0	0,0	4	13,3	3	10,0	7	23,3
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

### **Coefficiente de correlación de Pearson**

Desde el punto de vista correlacional entre las variables satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017; han sido analizados a través del coeficiente de correlación de Pearson, para determinar si existe o no relación entre las variables analizadas y dimensiones.

### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,543 <sup>a</sup>	4	,014
Razón de verosimilitud	12,572	4	,014
N de casos válidos	30		

<b>Chi-cuadrado</b>	<b><math>X^2_c = 12,543</math></b>	<b>G.l.= 4</b>	<b>p=0,014 &lt; 0,05 significativo</b>
---------------------	------------------------------------	----------------	--

### Correlaciones

		Satisfacción laboral	Calidad de atención
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	0.716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 05

Niveles de la variable satisfacción laboral y niveles de calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.



### Interpretación:

De la tabla 7 y figura 5, se observa, un 40,0% de los trabajadores, tienen una percepción sobre la satisfacción y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo en igual porcentaje del 13,3%. Para aquellos que

manifestaron tener un nivel regular en cuanto a la calidad de atención, respondieron a que se debe por una regular satisfacción, 13,3% y del 3,3% por un nivel de satisfacción bueno. Y para aquellos con un óptimo nivel de calidad de atención, se debe a una óptima satisfacción, con el 10% y de buena satisfacción, sólo con el 6,7%.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,014 < 0.05=$  ) entre la satisfacción laboral y calidad de atención.

Existe un nivel de relación significativa directa, alta ( $r= 0.716$ ); entre la satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

### Tabla 08

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de condiciones físicas y materiales y calidad de atención. Ancash- 2017

Condiciones físicas y materiales	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	4	13,3	3	10,0	0	0,0	7	23,3
Bueno	1	3,3	15	50,0	1	3,3	17	56,7
Óptimo	0	0,0	2	6,7	4	13,3	6	20,0
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	$\chi^2 = 23,202$	<b>G.I.= 4</b>	<b>p=0,000 &lt; 0,05 significativo</b>
---------------------	-------------------	----------------	--

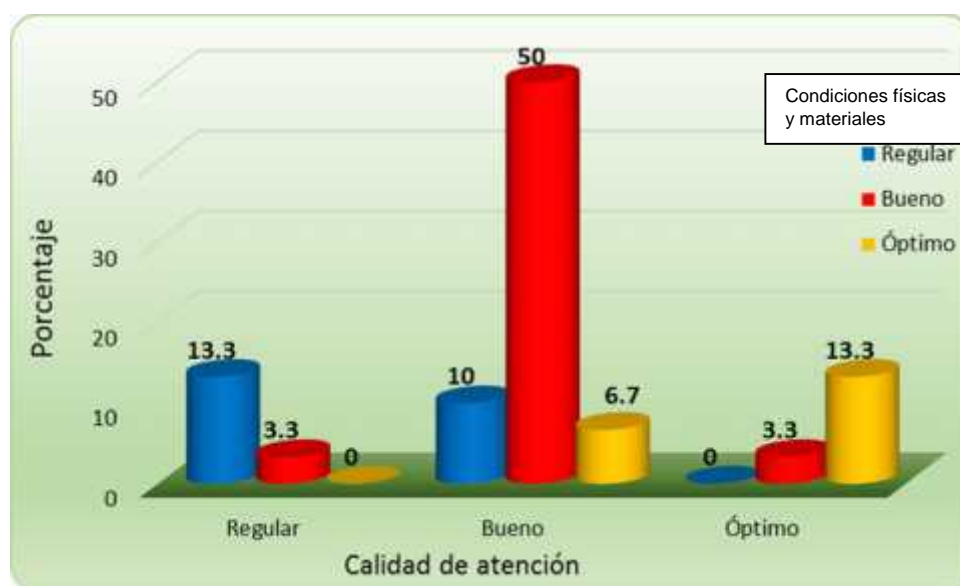
### Correlaciones

		Calidad de atención	Condiciones físicas y materiales
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 06

Niveles de la dimensión condiciones físicas y materiales y de calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación:

De la tabla 8 y figura 6, se observa, un 50,0% de los trabajadores, tienen una percepción sobre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 10% y 6,7%. Para aquellos que manifestaron tener un nivel regular en cuanto a la calidad de

atención, respondieron a que se debe por una regular condición física y material, 13,3% y del 3,3%. Y para aquellos con un óptimo nivel de calidad de atención, se debe a una óptima condición física y material, con el 13,3% y de buena condición física y materiales, sólo con el 3,3%.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,000 < 0.05=$  ) entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención.

Existe un nivel de relación significativa directa, alta ( $r= 0.836$ ); entre la dimensión condiciones físicas y materiales y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

**Tabla 09**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de beneficios sociales y calidad de atención. Ancash- 2017

Beneficios sociales	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Regular	4	13,3	7	23,3	1	3,3	12	40,0
Bueno	1	3,3	8	26,7	3	10,0	12	40,0
Óptimo	0	0,0	5	16,7	1	3,3	6	20,0
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	$X_c^2 = 14,875$	<b>G.l.= 4</b>	<b>p=0,000 &lt; 0,05 significativo</b>
---------------------	------------------	----------------	--

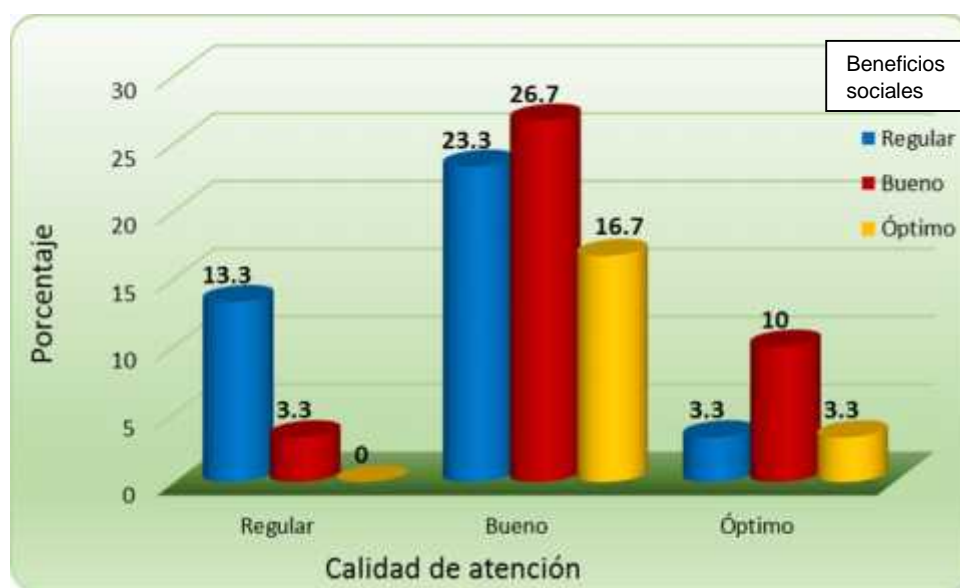
### Correlaciones

		Calidad de atención	Beneficios sociales o remuneraciones
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,408*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### Figura 07

Niveles de la dimensión beneficios sociales y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación:

De la tabla 9 y figura 7, se aprecia, un 26,7% de los trabajadores, tienen una percepción sobre los beneficios sociales y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 23,3% y 16,7%, respectivamente. Para aquellos que manifestaron tener un nivel regular en cuanto a la calidad de atención, respondieron que se debe por un nivel regular respecto a los beneficios sociales, 13,3% y del 3,3%. Y para aquellos con un óptimo nivel de calidad de atención, se debe a un nivel bueno de los beneficios sociales,

con el 10% y de igual porcentaje del 3,3% para aquellos que manifestaron que se debe por una regular u óptimo beneficio social.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,000 < 0.05=$  ) entre los beneficios sociales y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.408$ ); entre la dimensión beneficios sociales y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

**Tabla 10**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de políticas administrativas y calidad de atención. Ancash- 2017.

Políticas administrativas	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	5	16,7	6	20,0	0	0,0	11	36,7
Bueno	0	0,0	10	33,3	2	6,7	12	40,0
Óptimo	0	0,0	4	13,3	3	10,0	7	23,3
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	<b><math>X^2_c = 14,188</math></b>	<b>G.l.= 4</b>	<b><math>p=0,001 &lt; 0,05</math> significativo</b>
---------------------	------------------------------------	----------------	---



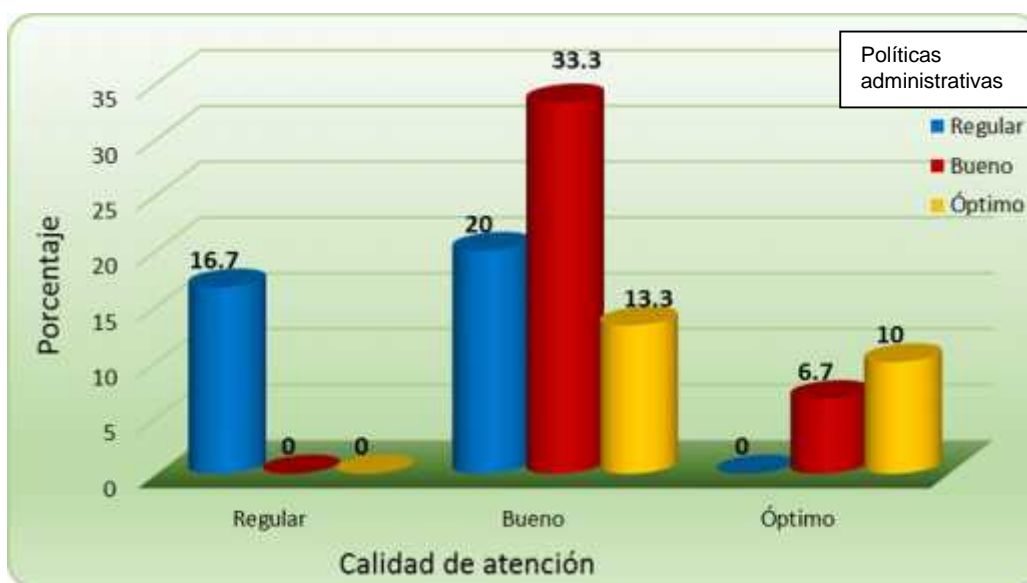
### Correlaciones

		Calidad de atención	Políticas administrativas
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,582**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 08

Niveles de la dimensión políticas administrativas y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.



### Interpretación:

De la tabla 10 y figura 8, se puede apreciar, un significativo porcentaje del 33,3% de los trabajadores, manifiestan tener una percepción sobre las políticas administrativas y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 20,0% y 13,3%, respectivamente. Para aquellos que respondieron tener una percepción del nivel regular en cuanto a la calidad de atención, respondieron que se puede deber a un nivel regular

respecto a las políticas administrativas, del 16,7%. Y para aquellos que aprecian tener un óptimo nivel de calidad de atención, se debe a un nivel óptimo y bueno de los beneficios sociales, con el 10% y del 6,7% .

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,001 < 0.05=$  ) entre las políticas administrativas y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.582$ ); entre la dimensión políticas administrativas y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017

**Tabla 11**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de relaciones sociales y calidad de atención. Ancash- 2017.

Relaciones sociales	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	4	13,3	3	10,0	0	0,0	7	23,3
Bueno	1	3,3	16	53,3	2	6,7	19	63,3
Óptimo	0	0,0	1	3,3	3	10,0	4	13,3
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	$\chi^2 = 21,307$	<b>G.I.= 4</b>	<b>p=0,001 &lt; 0,05 significativo</b>
---------------------	-------------------	----------------	--

### Correlaciones

		Calidad de atención	Relaciones sociales
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,583**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 09

Niveles de la dimensión relaciones sociales y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.



### Interpretación:

De la tabla 11 y figura 9, se puede apreciar, un significativo porcentaje del 53,3% de los trabajadores, manifiestan tener una percepción sobre las relaciones sociales y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 10,0% y 3,3%, respectivamente. Para aquellos que respondieron tener una percepción del nivel regular en cuanto a la calidad de atención, respondieron que se puede deber a un nivel regular respecto a las relaciones sociales, del 13,3% y de bueno sólo el 3,3% Y para aquellos

que aprecian tener un óptimo nivel de calidad de atención, piensan que se debe a un nivel óptimo y bueno de las relaciones sociales, con el 10% y del 6,7% respectivamente.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,001 < 0.05=$  ) entre las relaciones sociales y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.583$ ); entre la dimensión relaciones sociales y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017

**Tabla 12**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de desarrollo personal y calidad de atención. Ancash- 2017.

Desarrollo personal	Calidad de atención							
	Regular		Bueno		Óptimo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	5	16,7	3	10,0	0	0,0	8	26,7
Bueno	0	0,0	13	43,3	2	6,7	15	50,0
Óptimo	0	0,0	4	13,3	3	10,0	7	23,3
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	<b><math>\chi^2 = 20,080</math></b>	<b>G.I.= 4</b>	<b><math>p=0,000 &lt; 0,05</math> significativo</b>
---------------------	-------------------------------------	----------------	---

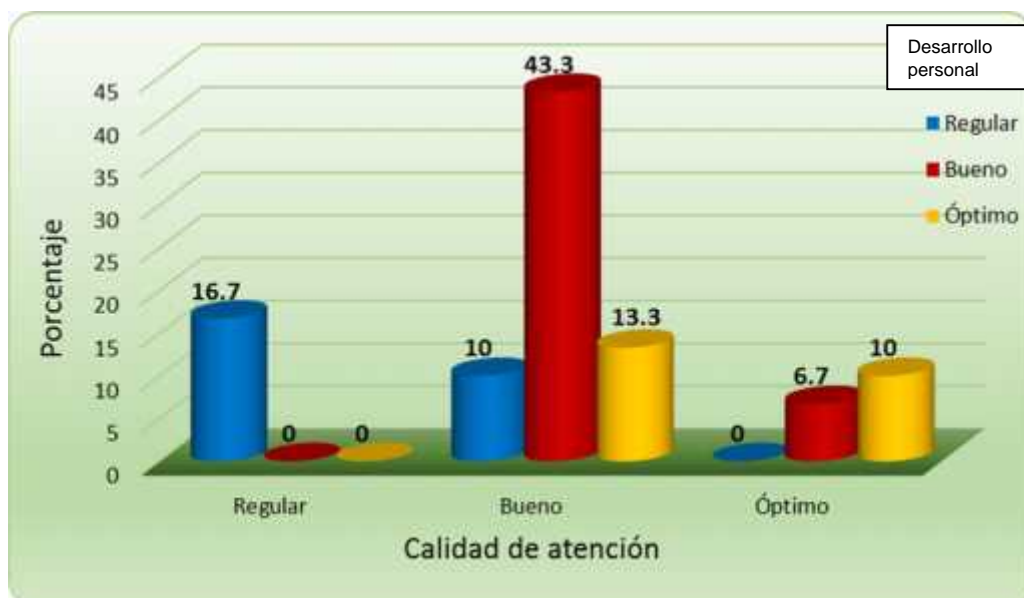
### Correlaciones

		Calidad de atención	Desarrollo personal
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,651**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 10

Niveles de la dimensión desarrollo personal y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación:

De la tabla 12 y figura 10, se aprecia, un significativo porcentaje del 43,3% de los trabajadores, manifiestan tener una percepción sobre el desarrollo personal y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 13,3% y del 10,0%, respectivamente. Para aquellos que respondieron tener una percepción del nivel regular, en cuanto a la calidad de atención, respondieron que se debe a un nivel regular respecto al desarrollo personal, del 16,7%. Y para aquellos que aprecian tener un óptimo nivel de

calidad de atención, piensan que se debe a un nivel óptimo y bueno del desarrollo personal, con el 10% y del 6,7% respectivamente.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,000 < 0.05=$  ) entre las desarrollo personal y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.651$ ); entre la dimensión desarrollo personal y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

**Tabla 13**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de desarrollo de tareas y calidad de atención. Ancash- 2017

Desarrollo de tareas	Calidad de atención							
	Regular		Bueno		Óptimo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	4	13,3	2	6,7	0	0,0	6	20,0
Bueno	1	3,3	10	33,3	3	10,0	14	46,7
Óptimo	0	0,0	8	26,7	2	6,7	10	33,3
Total	5	16,7	20	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	<b><math>\chi^2 = 14,000</math></b>	<b>G.I.= 4</b>	<b><math>p=0,000 &lt; 0,05</math> significativo</b>
---------------------	-------------------------------------	----------------	---

### Correlaciones

		Calidad de atención	Desarrollo de tareas
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,625**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 11

Niveles de la dimensión desarrollo de tareas y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017



### Interpretación:

De la tabla 13 y figura 11, se aprecia, un significativo porcentaje del 33,3% de los trabajadores, manifiestan tener una percepción sobre el desarrollo de tareas y calidad de atención de bueno; así como de regular y óptimo, con el 6,7% y del 26,7%, respectivamente. Para aquellos que respondieron

tener una percepción del nivel regular, respecto a la calidad de atención, respondieron que se debe a un nivel regular, al desarrollo de tareas, del 13,3% y solo con el 3,3% para el nivel bueno. Y para aquellos que aprecian tener un óptimo nivel de calidad de atención, perciben que se debe a un nivel bueno y óptimo del desarrollo de tareas, con el 10% y del 6,7% respectivamente.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,000 < 0.05=$  ) entre el desarrollo de tareas y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.625$ ); entre la dimensión desarrollo de tareas y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

**Tabla 14**

Cantidad y porcentaje de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba, según los niveles de relación con la autoridad y calidad de atención. Ancash- 2017

Relación con la autoridad	Calidad de atención						Total	
	Regular		Bueno		Óptimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	4	13,3	0	0,0	4	13,3	8	26,7
Bueno	13	43,3	2	6,7	1	3,3	16	53,3
Óptimo	3	10,0	3	10,0	0	0,0	6	20,0
Total	20	16,7	5	66,7	5	16,7	30	100,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

<b>Chi-cuadrado</b>	$\chi^2 = 13,969$	<b>G.I.= 4</b>	<b>p=0,000 &lt; 0,05 significativo</b>
---------------------	-------------------	----------------	--



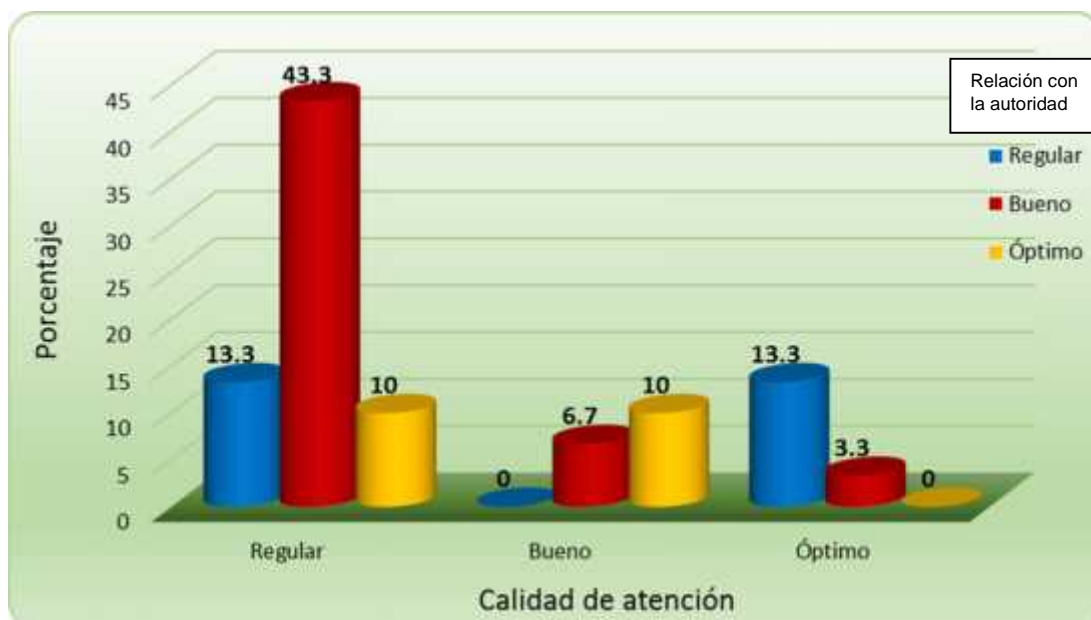
### Correlaciones

		Calidad de atención	Relación con la autoridad
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0,682**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Figura 12

Niveles de la dimensión relación con la autoridad y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.



### Interpretación:

De la tabla 14 y figura 12, se aprecia, un significativo porcentaje del 43,3% de los trabajadores, manifiestan tener una percepción sobre la relación con la autoridad y calidad de atención de regular; así como de regular y óptimo, con el 13,3% y del 10,0%, respectivamente. Para aquellos que respondieron tener una percepción del nivel bueno, respecto a la calidad de atención, respondieron que se debe a un nivel bueno, para la relación con la autoridad, del 10,0% y solo con el 6,7% para el nivel bueno. Y para

aquellos que aprecian tener un óptimo nivel de calidad de atención, lo perciben que se debe a un nivel regular y bueno sobre la relación con la autoridad, con el 13,3% y del 3,3% respectivamente.

Así mismo según la distribución Chi-cuadrado, se determina que existe una asociación significativa ( $p=0,000 < 0.05=$  ) entre la relación con la autoridad y calidad de atención.

También, podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r= 0.682$ ); entre la dimensión relación con la autoridad y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

### 3.3 Contratación de hipótesis

#### Tablas de contingencia

Resumen de datos categóricos de la variable satisfacción laboral y calidad de atención, para el estudio de asociación entre dichas variables.

**Tabla 15**

Frecuencias observadas, esperadas y porcentuales de las variables satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017

V1. Satisfacción laboral		V2. Calidad de atención			Total
		Regular	Bueno	Óptimo	
Regular	Recuento observado	4	4	0	8
	Recuento esperado	1,3	5,3	1,3	8,0
	%	13,3%	13,3%	0,0%	26,7%
Bueno	Recuento observado	1	12	2	15
	Recuento esperado	2,5	10,0	2,5	15,0
	%	3,3%	40,0%	6,7%	50,0%
Óptimo	Recuento observado	0	4	3	7

	Recuento esperado	1,2	4,7	1,2	7,0
	%	0,0%	13,3%	10,0%	23,3%
Total	Recuento observado	5	20	5	30
	Recuento esperado	5,0	20,0	5,0	30,0
	%	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

Siendo el recuento esperado, obtenido por la siguiente fórmula:

$$E = \frac{\text{total de fila } i \times \text{total de columna } j}{\text{Grantotal}}$$

O: Recuento observado

E: Recuento esperado

Cálculo del valor Chi-cuadrado calculado:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E} = \frac{(4 - 1,3)^2}{1,3} + \frac{(4 - 5,3)^2}{5,3} + \frac{(0 - 1,3)^2}{1,3} + \dots + \frac{(4 - 4,7)^2}{4,7} + \frac{(3 - 1,2)^2}{1,2} = 12,547$$

### Hipótesis estadística:

Ho: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

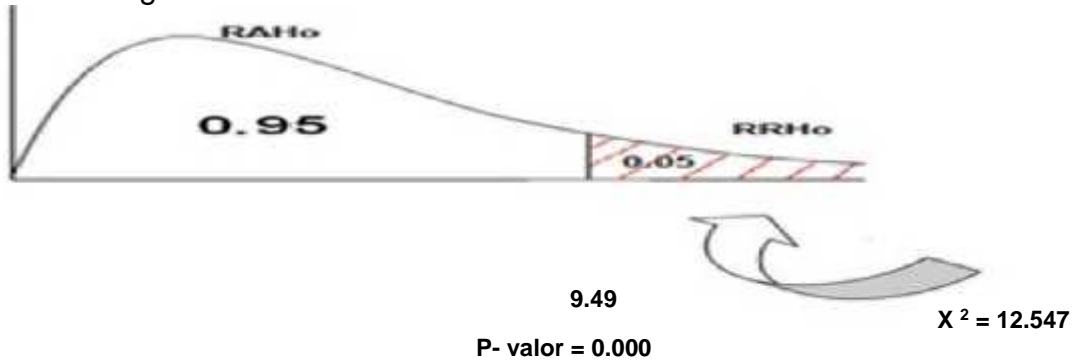
Ha: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

**H<sub>0</sub>: r<sub>xy</sub> = 0**

**H<sub>1</sub>: r<sub>xy</sub> ≠ 0**

Nivel de significancia: =0,05

Región crítica:



### Interpretación:

En la región crítica se observa que el valor de la  $\chi^2_c > \chi^2_t$  ( $12.547 > 9.49$ ) con  $*P=0.000 < 0,05$ , la cual cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RRH<sub>0</sub>); es decir, se demuestra que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

### Tabla 16

Frecuencias observadas, esperadas y porcentuales de la dimensión condiciones físicas y materiales de satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017.

Condiciones físicas y materiales		V2. Calidad de atención			Total
		Regular	Bueno	Óptimo	
Regular	Recuento observado	4	3	0	7
	Recuento esperado	1,2	4,7	1,2	7,0
Bueno	Recuento observado	1	15	1	17
	Recuento esperado	2,8	11,3	2,8	17,0
Óptimo	Recuento observado	0	2	4	6
	Recuento esperado	1,0	4,0	1,0	6,0
Total	Recuento observado	5	20	5	30
	Recuento esperado	5,0	20,0	5,0	30,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS

ver.23

Cálculo del valor Chi-cuadrado calculado:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E} = \frac{(4 - 1.2)^2}{1.2} + \frac{(3 - 4.7)^2}{4.7} + \frac{(0 - 1.2)^2}{1.2} + \dots + \frac{(2 - 4.0)^2}{4.0} + \frac{(4 - 1.0)^2}{1.0} = 23.202$$

**Hipótesis estadística específica:**

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

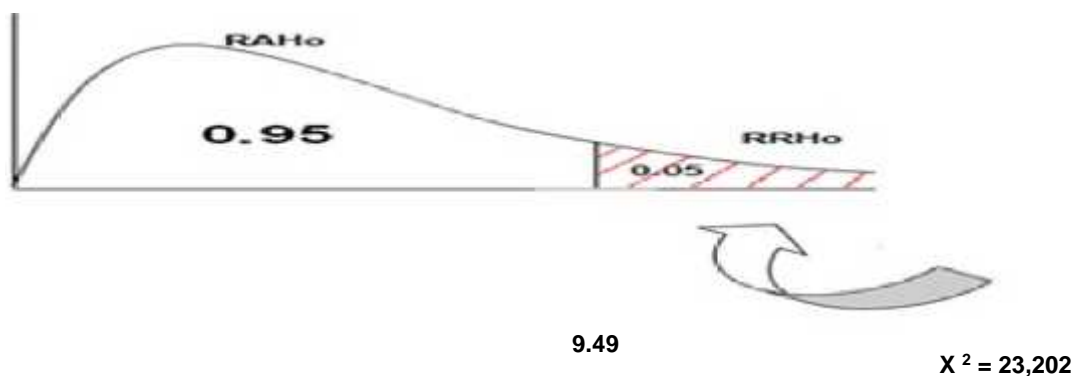
Ha: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017

**Ho:  $r_{xy} = 0$**

**H1:  $r_{xy} \neq 0$**

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Región crítica:



**P- valor = 0.000**

## Interpretación:

En la región crítica se observa que el valor de la  $\chi^2_c > \chi^2_t$  ( $23,202 > 9.49$ ) con  $*P=0.000 < 0,05$ , la cual cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RRHo); es decir, se demuestra que existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

**Tabla 17**

*Frecuencias observadas, esperadas y porcentuales de la dimensión beneficios sociales o remuneración de satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo de Pomabamba. 2017*

D2. Beneficios sociales o remuneración		V2. Calidad de atención			Total
		Regular	Bueno	Óptimo	
Regular	Recuento	7	1	4	12
	Recuento esperado	8,0	2,0	2,0	12,0
Bueno	Recuento	8	3	1	12
	Recuento esperado	8,0	2,0	2,0	12,0
Óptimo	Recuento	5	1	0	6
	Recuento esperado	4	1	1	6
Total	Recuento	20	5	5	30
	Recuento esperado	20,0	5,0	5,0	30,0

**Fuente.** –Resultado del instrumento: cuestionario de evaluación, uso SPSS ver.23

Cálculo del valor Chi-cuadrado calculado:

$$\chi^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E} = \frac{(7 - 8)^2}{8} + \frac{(1 - 2)^2}{2} + \frac{(4 - 2)^2}{2} + \dots + \frac{(1 - 1)^2}{1} + \frac{(0 - 1.0)^2}{1.0} = 10.875$$

### Hipótesis estadística específica:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba. Ancash-2017.

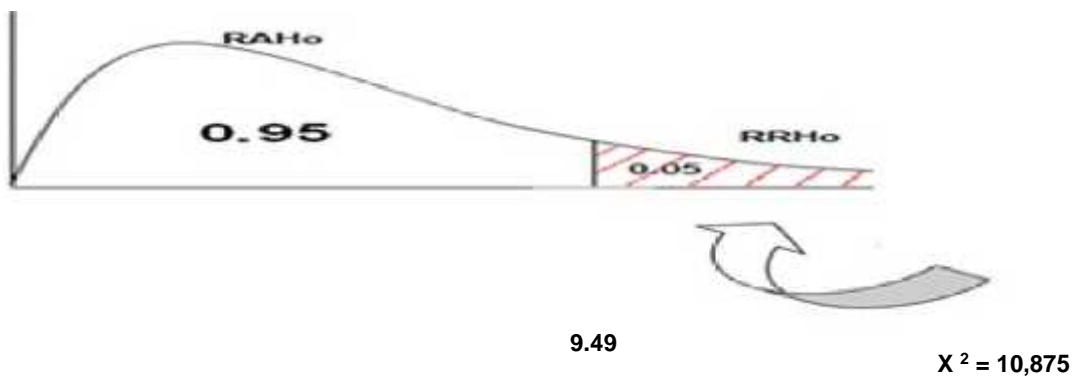
H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba. Ancash-2017

H<sub>0</sub>:  $r_{xy} = 0$

H<sub>1</sub>:  $r_{xy} \neq 0$

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Región crítica:



P- valor = 0.000

**Interpretación:**

En la región crítica se observa que el valor de la  $\chi^2_c > \chi^2_t$  ( $10,875 > 9.49$ ) con  $*P=0.000 < 0,05$ , la cual cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RRHo); es decir, se demuestra que existe relación significativa entre los beneficios sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.



## **IV. DISCUSSION**

## **IV. DISCUSIÓN:**

### **4.1. A NIVEL ANTECEDENTES.**

El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, y de acuerdo a los si existe entre ambas variables correlación significativa buena, regular y óptimo.

Casbascango, (2009-2010 menciona que la satisfacción de la necesidad del usuario es el punto de discusión, su capacidad resolutive media hace que en muchas ocasiones sea cuestionada. Lo que se refleja en los trabajadores del Hospital de Apoyo de Pomabamba, donde se incrementa la satisfacción mejora la Calidad de atención, por lo tanto es necesario establecer estudios permanentemente para saber en qué área se hay menos satisfacción por que la insatisfechos se refleja con los usuarios

Morales, (2009) Bogotá, Que el “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención en salud en mistrado Risaralda Febrero 2009” se concluye que la mayoría de los pacientes que participan en este manifiestan sentir agrado con la atención de enfermería en términos de accesibilidad, mantienen relación de confianza y monitorea.

La comunicación es un factor que ayuda a los trabajadores del servicio de emergencia a entender y así sentirse satisfecho, porque le brida confianza y seguridad, lo que ocurre en el Hospital de Pomabamba una buena comunicación entre los trabajadores se siente seguro, confiado a diferencia cuando se pierde esa comunicación.

### **4.2.- A NIVEL MARCO TEORICO.**

Blum (1982). Menciona que La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

“Tiene muchas relaciones con el hospital de Pomabamba donde se demuestra que la satisfacción laboral avanza conforme incrementa las relaciones interpersonales”.

Chiavenato (2005) plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.

“Tiene muchas razones con los trabajadores del hospital de Pomabamba, la insatisfacción influye en la calidad de atención”.

Márquez (2012) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

“La percepción de los trabajadores del servicio de emergencia influye en el grado de relación en la calidad de atención”.

Méndez (2006) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia.

“Podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa moderada ( $r=0.625$ ) entre la dimensiones desarrollo de tarea y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital”.

# **V. CONCLUSION.**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Conclusión general.

Al desarrollar el análisis estadístico de correlación entre la variable satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores, que laboran en el servicio de emergencia; se comprueba que existe una correlación directa aceptable y están asociados directamente entre ellas. Es decir, a medida que se incremente o disminuya la satisfacción laboral de dichos trabajadores del Hospital de Apoyo de Pomabamba, también se incrementa o disminuye de manera directa la calidad de atención de estos trabajadores.

Se da tal afirmación, como resultado de la prueba estadística al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje  $X^2_{calculado}=12,547$  y el valor tabulado de  $X^2_{tabulado}=9,49$ ; donde el valor calculado se ubica en la región de rechazo para la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, se debe rechazar o caso contrario, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación entre la satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

### 5.2. Conclusiones específicas.

1. Se concluye que el nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; es bueno, según se aprecia en la tabla 1, con el 50% de todos los trabajadores encuestados. Y en la tabla 2 los resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral, también se puede apreciar que existe un alto porcentaje en el nivel bueno, siendo de; 56,7%, 40%, 63,3%, 50%, 46,7% y 53,13%; en cada dimensión. Así mismo el puntaje promedio obtenido para dicha variable es de 15 puntos en el nivel bueno y en los otros niveles de regular 8,4 y en el nivel óptimo 6,6

2. La descripción de los niveles de la variable calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; es buena; según el análisis descriptivo y como se puede apreciar en la tabla 04, en donde se observa que alcanza un 66,7% de los trabajadores y en similar porcentaje del 16,7%, lo califican de regular u óptimo.
3. Existe una alta correlación, entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; siendo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,836
4. Existe una baja correlación, entre la dimensión beneficios sociales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; siendo solo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,408
5. Existe una correlación directa y moderada, entre la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; siendo solo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,583
6. Existe una moderada influencia de la dimensión desarrollo personal, respecto a la calidad de atención, que brindan los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba; siendo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,651.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

## **VI.- RECOMENDACIONES**

- 1) Para seguir mejorando la Calidad de atención y la satisfacción se recomienda hacer talleres y capacitaciones para que influya en la calidad de atención y mejores las relaciones, percepciones de los Trabajadores.
- 2) Que la Investigación nos ha permitido evaluar las relaciones entre satisfacción laboral y la calidad de atención que existe en el hospital de Pomabamba, siendo aceptable, lo que se recomienda hacer más proyectos de investigación en otros servicios del hospital.
- 3) A los jefes de los diferentes servicios del hospital de apoyo de Pomabamba, se recomienda tomar este estudio como base para saber la satisfacción laboral y la calidad de atención que existe en los trabajadores Médicos, Enfermeras y otros profesionales de la Salud, aplicando la política Administrativas con justicia y equidad.
- 4) A los Jefes del hospital de Pomabamba “Antonio Caldas Domínguez” deben generar cursos de capacitaciones de alto nivel para poder contar con buenos profesionales de la Salud en zona de conchucos Norte, por ser el único hospital referencial en la zona.
- 5) Promover liderazgo innovador con charlas de alto nivel a los profesionales con condiciones físicas, dotaciones de provisiones, insumos, y equipamiento que permita una satisfacción laboral en los trabajadores del hospital.



## **VII.REFERENCIAS**

## VII.- REFERENCIAS:

- Ávila, A. Benítez, B. Rangel, I. Acurero, E. Ferrer, M. Briceño, A.(2012) *Venezuela, en su revista de salud pública titulado: “Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados”.*
- Becerra Armando, *Sectores sociales y la atención de salud en el Perú;* Lima; En Tesis; UNMSM; 1996.
- Blum, (1982:45). *Menciona que La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario.*
- Bullón Zegarra, Catherine Virginia, *“Percepción del Adulto Mayor Respecto a la Muerte, Albergue Central Ignacio Rodulfo Vda. De Canevaro”,* Octubre – Noviembre 2003, Lima. En Tesis.
- Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos, 1° Edición,* Mc Graw-Hill. México.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración. 7° Edición.* Mc Graw Hill. Colombia Interamericana, Conferencia Internacional del Trabajo (2007). *La promoción de empresas sostenibles, sexto punto del orden del día, revista. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/Spanish/standards/reim/ilc/ilc96/pdf/rep-vi.pdf>.*
- Deming, (1989) *propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente.*
- Dugas Gas, Beverly Witter, *Tratado de Enfermería Practica;* 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
- En este sentido, Happock, (1935) *consideró que la satisfacción en el trabajo, formaba parte de la satisfacción general con la vida.*
- Feigenbaum, *tiene una visión más integral de la calidad y Fernández (1999), considera que la satisfacción laboral, es una actitud general hacia el trabajo.*
- Fontalvo, (2010) *En su libro de gestión de la calidad en los servicios ISO 9001 (2008).*
- Gamarra, E. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana,* año 2013. Tesis de licenciatura en Administración Pública. *Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream>*
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).*
- Guarniz, (2015) *Nuevo Chimbote, “Sistema de comunicación y calidad de atención de los servicios de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2014.”*

- Herzberg, (1959) *propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores.*
- Horacio, (2009). *Metodología de la investigación. Recuperado de [http://www.mailxmail.com/ curso-tesis-investigación/tesis-marco-teorico-1-2](http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigación/tesis-marco-teorico-1-2) n.*
- Kozier Bárbara. *Fundamentos de Enfermería*, 2da Edición; Mc Graw Hill; Interamericana, España, Madrid, 1999, vol I.
- Liliam Claudia Romero Ameri; TESIS; *para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería Hospital Daniel Carrión.* - Lima-Perú.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional.* (11a ed.). México D.F., México Manene, L. (2012). *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>.*
- Márquez, (2012) *lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero.*
- Márquez, R. (2009). *Proceso de medición del grado de satisfacción laboral y el clima organizacional de SC Consultores. Trabajo de grado para especialista en desarrollo organizacional. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado.*  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR6717.pdf>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia.* Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mayor de San Marcos, University reseach.co, Lic; *Gestión de la Calidad, Modulo II;* Lima. Editorial del MINSa; 1999.
- Méndez (2006) *se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo.*
- Quispe Ninantay, Angela María, *Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina general sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza;* Lima; En Tesis; UNMSM; 2005.
- Rivera, G (2015) Lima, *en la revista diagnostico vol. 54 titulado: "satisfacción de los usuarios a través de su expectativas y percepciones en la atención médica".*
- Robbins, (2004), *indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral.*
- Rodríguez, (2015) Chimbote, *en un artículo científico titulado "Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el Hospital la Caleta de Chimbote en el año 2015".*
- Ruiz, 2006) *en su revista de calidad asistencial en atención primaria de salud.*
- Whittaker, James; "Psicología", 4ta Edición Interamericana, México D.F. 1986.

# **ANEXOS.**

## ANEXO 1: ARTICULO CIENTIFICO.

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Martin Fernando Flores Barrionuevo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 32909061, con el artículo titulado.

"Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, Ancash 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pomabamba Setiembre del 2017.



Martin Fernando Flores Barrionuevo

DNI: 32909061

## **ARTICULO CIENTIFICO.**

### **1. TÍTULO**

Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017.

### **2. AUTOR**

Br. Martin Fernando Flores Barrionuevo.

Mail: marti1267@hotmail.com

Maestrante en Gestión de Servicio de Salud

### **3. RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” Pomabamba, Mayo, Junio y Julio del 2017. El estudio se realizó mediante punto de vista Cuantitativo, no experimental de diseño descriptivo correlacional de incisión transversal, en el que se analizó una población de 45 Trabajadores durante el periodo de Mayo a Julio del 2017, tomándose una muestra de 30 Trabajadores con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de 5%. Entre las principales conclusiones se puede mencionar que se ha establecido existe relación significativa entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia. Los resultados fue si existe una correlación directa aceptable. Es decir, a medida que se incremente la satisfacción, también se incrementa de manera directa la calidad de atención. Siendo el nivel de variable de satisfacción bueno, regular y óptimo, con la dimensión de fiabilidad, determinándose que existe una alta correlación estadística (0.705). Así mismo existe relación significativa entre beneficio sociales o remuneraciones y calidad de atención en el servicio de emergencia, también se demuestra que existe relación significativa entre las condiciones físicas y materiales y calidad de atención, también podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa, moderada ( $r=0.682$ ) entre dimensiones relación con la autoridad y calidad

de atención y en los otros niveles de regular 8,4 y en el nivel óptimo 6,6. La descripción de los niveles de calidad de atención es buena; según el análisis descriptivo y en similar porcentaje del 16,7%, lo califican de regular u óptimo. El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, y Calidad de Atención.

## **ABSTRACT**

The present study had as general objective to determine the relation of Labor satisfaction and Quality of Attention of the Workers in the emergency service of the Hospital of Support "Antonio Caldas Dominguez" Pomabamba, May, June and July of the 2017. The study was realized by the quantitative, non-experimental descriptive cross-sectional correlational design. in which a population of 45 workers was analyzed during the period from May to July 2017, showing a sample of 30 workers with a confidence level of 95 % and a sampling error of 5%. Among the main conclusions can be mentioned that there has been established a significant relationship between Work Satisfaction and Quality of Care of Workers in the Emergency Service. The results have been included in an acceptable direct correlation. That is, as satisfaction increases, the quality of care is also increased directly. The level of satisfaction variable is good, regular and optimal, with the dimension of confidence, determining that there is a high statistical correlation (0.705). Likewise there is a significant relationship between social benefits and remuneration and quality of care in the emergency service, there is also a demonstration that there is a significant relationship between physical and material conditions and quality of care, we can also affirm the existence of a level of direct direct relationship, moderate ( $r = 0.682$ ) between dimensions related to authority and quality of care, and at the other levels of regular 8.4 and at the optimal level 6, 6. The description of levels of quality of care is good; according to the descriptive analysis and in a similar percentage of 16.7%, qualify it as regular or optimal. The total Cronbach Alpha coefficient of the instrument is 0.703; slightly higher than the acceptable minimum of 0.7.

**KEY WORDS:** Job satisfaction, and Quality of Care.

#### **4.- INTRODUCCIÓN**

El trabajo de Investigación se justifica por el hecho que en el Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, no existe investigación precedentes sobre el estudio de variables de Satisfacción Laboral y Calidad de atención, siendo una base para futuros estudios; Con estos resultados de la investigación nos muestra que los criterios para medir la calidad de atención del personal en el servicio de emergencia son buenos, regular y optimo, existiendo una relación entre satisfacción laboral y calidad de atención, según (OMS) la satisfacción laboral se ha convertido uno de los objetivos de estudios en las Instituciones estatales y Privadas, condicionante para la productividad de cada trabajador.

#### **5.- METODO**

La investigación es de tipo Cuantitativo, no experimental de diseño descriptivo correlacional de incisión trasversal,

**POBLACIÓN Y MUESTRA.** La población objeto de estudio fue de 45 Trabajadores que laboran en el servicio de emergencia. Para el desarrollo del trabajo de investigación, se ha considerado a toda la población de profesionales y de otros trabajadores que vienen laborando en dicho hospital (n=30); por lo que la muestra es censal.

**TECNICA.** Se utilizó como técnica la encuesta o entrevista a los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del hospital de Pomabamba y dos encuesta para determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y calidad de atención, durante el periodo 2017, con consentimiento de cada trabajador encuestado.

**INSTRUMENTOS.** Los instrumentos que se utilizó para desarrollar el presente trabajo de investigación, fueron para la variable satisfacción laboral y calidad de atención; utilizando la escala de Likert, para ambos cuestionarios que consta de 36 Ítem para satisfacción laboral y 28 Ítem para la variable calidad de atención.



**CONFIABILIDAD.** El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

**METODOS DE ANALISIS DE DATOS.**

En primer lugar la basa de datos, correlacional y transversal, se utilizó el programa de Estadística descriptiva: con gráficas, representar a un conjunto de datos, con características significativas del resultado de la investigación, con software SPSS versión 22 para la prueba de hipótesis, e interpretación de los resultados finales de la investigación. Siendo el intervalo de  $0.5 < r < 0.8$  positiva significativa, bueno, regular y óptimos.

**6.- RESULTADOS.**

- Niveles de correlación con los niveles de las dimensiones.
- correlaciones de satisfacción y calidad de atención es 0.716. Significativo.
  - correlación entre calidad y condiciones física y/o materiales es 0.836.significativo
  - correlación entre calidad y beneficios o remunerativo es 0.408 significativo.
  - Correlación entre calidad y políticas administrativas es 0.582, significativo.
  - Correlación entre calidad y relación social es 0.583 es significativa.
  - Correlación entre calidad y desarrollo personal es 0.651 significativo.
  - Correlación entre calidad y desarrollo tarea 0.625. Significativo el nivel.
  - Correlación entre calidad y relación con las autoridades 0.682 significativo el nivel.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	36

## **7.- DISCUSIÓN**

El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de relación entre la satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital de apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, habiendo una relación en ambas variables correlación significativa buena, regular y óptimo, por lo tanto es necesario establecer estudios permanentemente para saber en qué área se hay menos satisfacción por que la insatisfechos se refleja con los usuarios.

Que se concluye que la comunicación es un factor que ayuda a los trabajadores del servicio de emergencia a entender y así sentirse satisfecho, porque le brida confianza y seguridad, entre los trabajadores se siente seguro, confiado a diferencia cuando se pierde esa comunicación.

Se demuestra que la satisfacción laboral avanza conforme incrementa las relaciones interpersonales, “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas, lo que influye en la calidad de atención” lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Méndez (2006) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia.

“Podemos afirmar la existencia de un nivel de relación significativa directa moderada ( $r=0.625$ ) entre la dimensiones desarrollo de tarea y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del hospital”.

## **8.- CONCLUSIONES.**

Se comprueba que existe una correlación directa aceptable y están asociados directamente entre ellas. Es decir, a medida que se incremente o disminuya la satisfacción laboral de dichos trabajadores del Hospital de Apoyo de Pomabamba,

también se incrementa o disminuye de manera directa la calidad de atención de estos trabajadores. Como resultado de la prueba estadística al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje  $X^2_{calculado}=12,547$  y el valor tabulado de  $X^2_{tabulado}=9,49$ ; donde el valor calculado se ubica en la región de rechazo para la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, se debe rechazar o caso contrario, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación entre la satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores.

Se concluye que el nivel de la variable satisfacción laboral de los trabajadores es bueno, según se aprecia en la tabla 1, con el 50% de todos los trabajadores encuestados. Y en la tabla 2 los resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral, también se puede apreciar que existe un alto porcentaje en el nivel bueno, siendo de; 56,7%, 40%, 63,3%, 50%, 46,7% y 53,13%; en cada dimensión. Así mismo el puntaje promedio obtenido para dicha variable es de 15 puntos en el nivel bueno y en los otros niveles de regular 8,4 y en el nivel óptimo 6,6.

La descripción de los niveles de la variable calidad de atención de los trabajadores es buena; según el análisis descriptivo y como se puede apreciar en la tabla 04, en donde se observa que alcanza un 66,7% de los trabajadores y en similar porcentaje del 16,7%, lo califican de regular u óptimo.

Existe una alta correlación, entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores es la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,836.

Existe una baja correlación, entre la dimensión beneficios sociales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores, siendo solo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,408.

Existe una correlación directa y moderada, entre la dimensión relaciones sociales de la variable satisfacción laboral y la calidad de atención de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia; siendo solo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,583.

Existe una moderada influencia de la dimensión desarrollo personal, respecto a la calidad de atención, que brindan los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba; siendo la fuerza de asociación entre ambas variables, de 0,651.

## REFERENCIAS

- Ávila, A. Benítez, B. Rangel, I. Acurero, E. Ferrer, M. Briceño, A.(2012) *Venezuela, en su revista de salud pública titulado: "Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados"*.
- Becerra Armando, *Sectores sociales y la atención de salud en el Perú*; Lima; En Tesis; UNMSM; 1996.
- Blum, (1982:45). *Menciona que La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario.*
- Gamarra, E. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana*, año 2013. Tesis de licenciatura en Administración Pública. Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/bitstream>.
- Guarniz, (2015) *Nuevo Chimbote, "Sistema de comunicación y calidad de atención de los servicios de salud del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2014."*
- Quispe Ninantay, Angela María, *Opinión que tienen los Pacientes del Servicio de Medicina general sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loayza*; Lima; En Tesis; UNMSM; 2005.
- Rivera, G (2015) Lima, *en la revista diagnostico vol. 54 titulado: "satisfacción de los usuarios a través de su expectativas y percepciones en la atención medica"*.
- Rodríguez, (2015) Chimbote, *en un artículo científico titulado "Desempeño laboral y calidad de atención percibida por las madres del servicio de cuidados intensivos neonatales en el Hospital la Caleta de Chimbote en el año 2015"*

## INSTRUMENTOS CUESTIONARIO (01).

**Escala de Opinión de Satisfacción Laboral:** Evaluar el nivel de Satisfacción Laboral de Personal del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez – Pomabamba – Ancash – 2017.

### DATOS DEL ENCUESTADO

Cargo: .....

Edad: .....

Sexo: ( ) M ( ) F

Condición Laboral: ( ) Nombrado ( ) Contratado

Tiempo de servicio: .....

Nº	ITEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi Jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es confortable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					

15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente físico donde me ubico trabajo comodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
	TOTAL:					

\*El cuestionario fue utilizado en la tesis para optar el grado académico de magister de enfermería. Autora; Nancy Elizabeth MONTEZA CHANDUVI. Hospital Nacional "ALMANZOR AGUINAGA ASENJO" CHICLAYO PERU -2012.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO (1)

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) <b>Nombre del instrumento</b>	Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017.
2) <b>Autor/Adaptación</b>	Mg. Martín Fernando Flores Barrionuevo
3) <b>N° de ítems</b>	36
4) <b>Administración</b>	Individual
5) <b>Duración</b>	20 a 25 minutos
6) <b>Población</b>	30 Trabajadores.
7) <b>Finalidad</b>	Determinar la Relación de Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017. Antes y después de la aplicación de la Investigación.
8) <b>Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, y Cuestionario, plantilla de calificación.
9) <b>Codificación :</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa Siete dimensiones:</i> I. Condiciones Físicas y/o Materiales (ítems 1, 13, 21, 28, 32.); II. Beneficios Sociales y/o Remunerativo (ítems 2, 7, 14, 22), III. Políticas Administrativas (ítems. 8, 15, 17, 23, 33), IV. Relaciones Sociales (ítems. 3, 9, 16, 24), V. Desarrollo Personal (ítems 4, 10, 18, 25, 29, 34), VI. Desarrollo de Tareas (ítems. 5, 11, 19, 26, 30, 35), y VII. Relaciones con la Autoridad (ítems. 6, 12, 20, 27, 31. 36) Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las siete dimensiones.</p>
10) <b>Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Fiabilidad:</b> La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach es de .705. El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
11) <b>Observaciones:</b>	<p>Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Muy Insatisfecho [00-45], insatisfecho: [46-70], medianamente satisfecho: [71-90], satisfecho: [91-120] y Muy satisfecho: [121-180]</p>

### SATISFACCIÓN LABORAL: PUNTUACIÓN

DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIOS MEDICIÓN	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Beneficios sociales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	20
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Desarrollo de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Ninguno o nunca (1), Poco (2), Regular o algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5)	30
Total	36		180

### CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL: CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Muy satisfecho	121 a 180
Satisfecho	91 a 120
Medianamente satisfecho	71 a 90
Insatisfecho	46 a 70
Muy insatisfecho	0 a 45



**CALIDAD DE ATENCION. CUESTIONARIO (02)**

**DATOS DEL ENCUESTADO**

**Cargo:** .....

**Edad:** .....

**Sexo:** M ( )      F ( )

**Tabla: 02**

Cuestionario para medir la calidad de atención de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital de apoyo de Pomabamba.

Nº ITEM S	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
01	Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a Su ambiente.			
02	Las enfermeras(os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente de Emergencia			
03	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por su nombre, cuando estas servicio Emergencia.			
04	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan por cuidar su privacidad.			
05	Cuando Ud., descansa; las enfermeras(os) interrumpen su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos			
06	Las enfermeras(os) se muestran amables al momento de atenderlos			
07	Las enfermeras(os) lo llaman a Ud., por el número de cama donde se encuentra en Emergencia.			
08	Las enfermeras(os) permiten que Ud, exprese sus preocupaciones y temores			
09	Cuando Ud., tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera(o) acude de manera inmediata.			
10	Observa Ud., que las enfermeras(os) orientan al paciente al ingreso de su hospitalización			
11	Cuando Ud., le realiza una pregunta a la enfermera(o), le contesta con términos sencillos que pueda Ud., entender.			
12	Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados			

13	Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera(o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.			
14	Cuando tus familiares te visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos.			
15	Observa que las enfermeras(os) se preocupan porque Ud., descanse			
16	El ambiente donde está Ud., en Observación lo observa limpio.			
17	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde Ud., está en observación se encuentre limpio.			
18	El ambiente donde Ud., se encuentra en observación tiene buena iluminación.			
19	El ambiente donde Ud., se encuentra en observación lo observa ordenado.			
20	El ambiente donde Ud., está en observación cuenta con una buena ventilación.			
21	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está en observación tenga buena ventilación.			
22	Observa Ud., que el ambiente donde está en observación es adecuado para mantener su privacidad			
23	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso			
24	Las enfermeras(os) solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
25	Ud., observa que las enfermeras(os) respetan sus costumbres y creencias.			
26	Cuando las enfermeras(os) se dirigen a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
27	Que durante su estancia en el servicio de emergencia cree Ud. que fue atención fue de calidad por parte de las Enfermeras (os)			
28	Durante su estancia en el servicio de emergencia Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda la enfermera(o).			

\*TESIS; para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería  
AUTOR; Liliam Claudia Romero Ameri  
Hospital Daniel Carrión.  
Lima-Perú.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO (2)

<b>CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO</b>	
<b>12) Nombre del instrumento</b>	Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017.
<b>13) Autor/Adaptación</b>	Mg. Martin Fernando Flores Barrionuevo
<b>14) N° de ítems</b>	28
<b>15) Administración</b>	Individual
<b>16) Duración</b>	20 a 25 minutos
<b>17) Población</b>	30 Trabajadores.
<b>18) Finalidad</b>	Determinar la Relación de Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba – Ancash – 2017. Antes y después de la aplicación de la Investigación.
<b>19) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, y Cuestionario, plantilla de calificación.
<b>20) Codificación :</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa Cinco dimensiones: I. Empatía (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7); II. Fiabilidad (ítems 8, 9, 10, 11, 12), III. Capacidad de Respuesta (ítems. 13, 14, 15, 16, 17, 18), IV. Seguridad (ítems. 19, 20, 21, 22, 23), V. Tangible (ítems 24, 25, 26, 27, 28), Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las siete dimensiones.</i></p>
<b>21) Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Fiabilidad:</b> La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach es de .705. El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
<b>22) Observaciones:</b>	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Muy Insatisfecho [00-20], insatisfecho: [21-40], Satisfecho: [41-60], Muy Satisfecho: [61-84]

### CALIDAD DE ATENCION : PUNTUACION

DIMENCIONES	ITEMS	CRITERIO DE MEDICION	PUNTAJES
Empatía	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	20
Fiabilidad	8, 9, 10, 11, 12.	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	10
Capacidad de Respuesta	13, 14, 15, 16, 17, 18.	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	20
Seguridad	19, 20, 21, 22, 23	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	20
Tangible	24, 25, 26, 27, 28.	Siempre (1) A veces (2) Nunca (3)	14
<b>Total</b>	28		84

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION: CALIFICACION

CLASIFICACION	PUNTAJE
Muy Insatisfecho	0 a 20
Insatisfecho	21 a 40
Satisfecho	41 a 60
Muy Satisfecho	61 a 84

### CALIFICACION ALBAREMOS.

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTOS.

Los cuestionarios utilizado en la presente investigación de estudio, se encuentra validado, en la tesis de **“Alzamora Aguinaga Asenjo\* de Chiclayo “Autora Nancy Monteza Chanduvi”**.

Como también de la **tesis del autor “Iliam Claudia Romero Ameri”** Hospital de Daniel Alcides Carrión.

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

### Anexo 01: Análisis de confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, lo cual está basado en el promedio de las correlaciones entre los 15 ítems de la variable Relaciones Interpersonales.

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	36

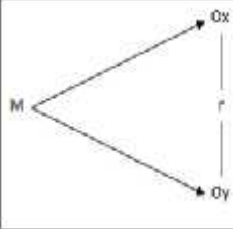
El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,703; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

# **ANEXO 2:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA.

ANUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
SATISFACCION LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DE LOS TRABAJADORES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DE APOYO "ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ" POMABAMBA – ANCASH - 2017.	¿Cuál es la Relación que existe entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, Ancash – 2017?	<b>Objetivo General:</b>	<b>H1</b>	V.1	Condicion Fisica y/o Material	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.</li> <li>♣ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</li> <li>♣ El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc)</li> <li>♣ En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. ♣ Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</li> </ul>	. Economia. . Satisfaccion Laboral. . Ventilacion, Iluminacion, Temperatura, Espacio, Limpieza y Seguridad. Confianza en sí mismo. Aceptacion Institucional.	S.1, S.13, S.21, S.28, Y S.32	Presente Estudio tiene como Diseño no Experimental. Trasversal , Correlacional
		Determinar el Grado de Relación entre la Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, Ancash – 2016.	Existe relación positiva y significativa entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez", Ancash - 2017.	Satisfaccion Laboral	Beneficios Sociales y/o Remunerativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</li> <li>♣ Me siento mal con lo que gano.</li> <li>♣ Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>♣ Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> </ul>		S.2, S.7, S.14, Y S.22	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" de Pomabamba, Ancash - 2016.</li> </ul>							
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los Niveles de Calidad de Atención a los Usuarios de los Trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo</li> </ul>			Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</li> <li>♣ La sensación que tengo de mi trabajo es que me están</li> </ul>	S. 8, S.15, S.17, S.23, Y S.33		

		<p>“Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash 2016.</p>			<p>explotando.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Me disgusta mi horario.</li> <li>♣ El horario de trabajo me resulta incomodo.</li> <li>♣ El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida</li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de Relación entre las <u>Condiciones física y/o materiales</u> y la calidad de atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba Ancash -2016.</li> </ul>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de Relación entre <u>Beneficios Sociales y/o Remunerativo</u> y la Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba Ancash - 2016.</li> </ul>		<p>Relaciones Sociales</p>	<p>El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>♣ Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.</li> <li>♣ La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</li> </ul>		<p>S.3, S.9, S.16, Y S.24.</p>	<p>dónde: M = Muestra. OX = Variable Satisfacción Laboral. Oy = Variable de Calidad de Atención. R = Relación de las variables de Estudios</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el <u>grado de la Relación Social</u> y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba Ancash - 2016 .</li> </ul>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como <u>influye el desarrollo personal</u> y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba, Ancash - 2016.</li> </ul>		<p>Desarrollo Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</li> <li>♣ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> <li>♣ Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</li> <li>♣ Me siento feliz por los</li> </ul>		<p>S.4, S.10, S.18, S.25, S.29, Y S.34</p>	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral.</li> </ul>		<p>resultados que logro en mi trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.</li> </ul>		
				<p>Desarrollo de Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.</li> <li>♣ Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</li> <li>♣ Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> <li>♣ Mi trabajo me aburre.</li> <li>♣ Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.</li> <li>♣ Me gusta el trabajo que realizo.</li> </ul>		S.5, S.11, S.19, S.26, S.30, Y S.35
			v-2			
				<p>Relaciones con las Autoridades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.</li> <li>♣ Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> </ul> <p>VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Mi enfermera jefe es comprensivos.</li> <li>♣ La relación que tengo con mis superiores es cordial.</li> <li>♣ No me siento a gusto con mi enfermera jefe.</li> <li>♣ La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.</li> </ul>		S.6, S.12, S.20, S.27, S.31, Y S.36

			<b>HO</b>		Empatía	. Capacidad para atender al Paciente. . Amabilidad en el trato por parte del Médico. . Paciencia y Comprensión.	C. 1, C.2, C.3, C.4, C.5, C.6, Y C.7
			No existe relación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del hospital Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" Ancash - 2017	Calidad de Atención	Fiabilidad	. Oportunidad de la atención de Urgencias. . Equipos Modernos. . Precisión del Diagnóstico.	* Reconocimiento Institucional.
		Capacidad de Respuesta			. Amabilidad. . Cortesía.	* Responsabilidad en el Trabajo. Relación Armoniosa.	C.8, C.9, C.10, C.11, Y C.12
		Seguridad			. Solución al Problema del Paciente. . Generación de Confianza. . Ubicación apropiada del Usuario en la sala de espera.	* Compromiso con la Institución. * Satisfacción.	C.13, C.14, C.15, C.16, C.17, C.18
		Tangible			. Personal Correctamente Uniformado. Materiales de Comunicación. . Equipamiento, Limpieza, Orden de las Instalaciones y Elementos Físicos. . Iluminación del Ambiente.		C.19, C.20, C.21, C.22, C.23
							C.24, C.25, C.26, C.27, C.28

# CONSTANCIA DE AUTORIZACION.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL "ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
POMABAMBA



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

## AUTORIZACIÓN

Se autoriza al Br. Flores Barrionuevo Martin Fernando Identificado don DNI N° 32909061, Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo, la realización del estudio de investigación "Satisfacción laboral y Calidad de atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Antonio Caldas Dominguez de Pomabamba 2017 - Ancash" durante los meses de marzo a julio del presente año en curso. La información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio, así mismo los resultados de los mismos deberá ser presentado a la institución para los fines que se estime.

Pomabamba, junio del 2017



MINISTERIO DE SALUD  
RSCN HOSPITAL POMABAMBA  
"ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
DIRECCION  
DR. GALO PACHECO RIOS  
DIRECTOR  
E. M. P. 21990 - DNI N° 07260338



MINISTERIO DE SALUD  
RSCN HOSPITAL POMABAMBA  
"ANTONIO CALDAS DOMINGUEZ"  
REGION DE SAN JUAN DE LOS RIOS  
SERVICIO DE ASISTENCIA  
DNI N° 4883448

GEPR/DIRECTOR  
HVS/UPES  
CC/  
ARCH

**ANEXOS**  
**Y**  
**OTROS**

## RESULTADOS DATOS GENERALES

**Tabla N°. 01**

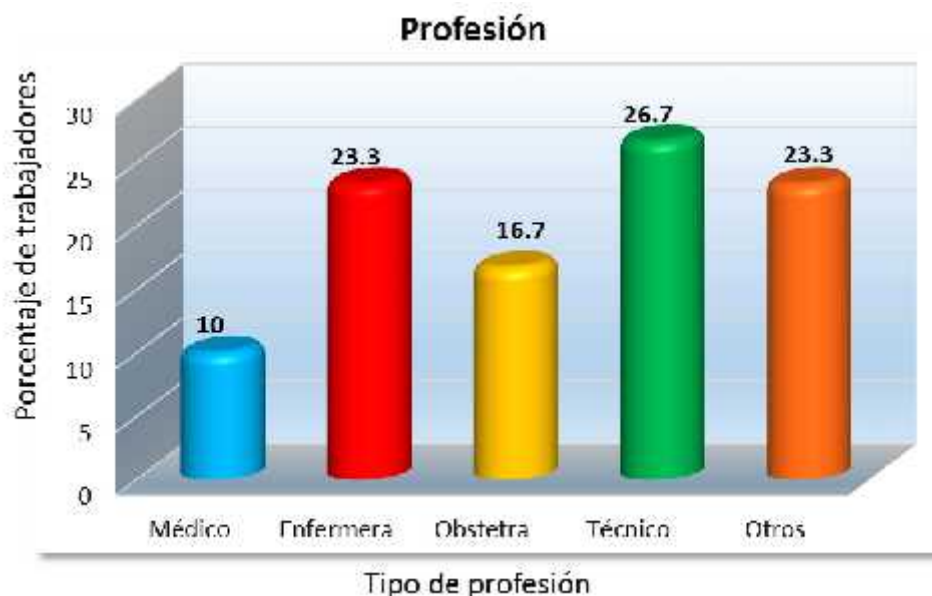
Porcentaje de tipos de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Profesión	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Médico	3	10,0
Enfermera	7	23,3
Obstetra	5	16,7
Técnico	8	26,7
Otros	7	23,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 01**

Porcentaje de tipos de profesionales que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

En la Figura 01 correspondiente a la Tabla 01, se aprecia los porcentajes de trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del hospital; del

cual el 26,7% son técnicos, 23,3% son enfermeras u otra profesión; el 16,7% son obstetras y el 10% médicos.

**Tabla N. 02**

Condición laboral de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Condición laboral	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	20	66,7
Contratado	10	33,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 02**

Condición laboral de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

En la Figura 02 proveniente a la Tabla 02, se puede apreciar los porcentajes de trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash, correspondientes a la condición laboral que tienen a

la actualidad; para ello se observa que existe un considerable porcentaje del 66,7% de trabajadores en condiciones laborables de nombrados y el resto, 33,3% tienen condiciones laborales de contratados.

**Tabla 03**

Servicio donde laboran los trabajadores del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Servicio donde labora	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Emergencia	29	96,7
Nutrición	1	3,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 03**

Servicio donde laboran los trabajadores del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

En la presente Figura 03 proveniente a la Tabla 03, se puede apreciar los porcentajes de trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash, correspondientes al servicio donde laboran; siendo un contundente porcentaje del 96,7% que

respondieron laborar en el servicio de emergencia de dicho hospital y con solo el 3,3% en el servicio de nutrición.

**Tabla 04**

Género de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Género del trabajador	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Varón	14	46,7
Mujer	16	53,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 04**

Género de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

Para la Figura 04 obtenida de la Tabla 04, se observa los porcentajes de trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash, respecto al género de dichos trabajadores; para lo cual existe un porcentaje



mayor del 53,3% de trabajadores de género femenino y un 46,7% son de género masculino.

**Tabla 05**

Estado civil de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Estado civil del trabajador	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Conviviente	9	30,0
Casado	8	26,7
Separado	1	3,3
Madre soltera	4	13,3
Soltero	8	26,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 05**

Estado civil de los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

Para la Figura 05 obtenida de la Tabla 05, se aprecia los porcentajes de trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash, de acuerdo al estado civil de dichos trabajadores; para lo cual se aprecia que existe un 30% de los mismo que su estado civil es de convivientes, seguido de un igual porcentaje del 26,7% que son casados o solteros; el

13,3% manifestaron ser madres solteras y en un pequeño porcentaje del 3,3%, su condición es de separado respecto al estado civil.

**Tabla 06**

Tiempo de servicio, en años, que los trabajadores vienen laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Tiempo de servicio (años)	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 13	23	76,7
De 13 a 25	3	10,0
De 26 a más	4	13,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 06**

Tiempo de servicio, en años, que los trabajadores vienen laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

Para la Figura 06 obtenida de la Tabla 06, se aprecia los porcentajes de trabajadores respecto al tiempo de servicio que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. En ella se aprecia que un alto porcentaje del 76,7% vienen laborando menos de 13 años en dicha institución; el 13,3% de 26 años a más y solo un 10% tienen un tiempo de servicio de 13 a 25 años de servicio en el hospital.

**Tabla 07**

Edad, en años, de los trabajadores vienen laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017

Edad del trabajador (años)	Resultados	
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 35	15	50,0
De 35 a 43	9	30,0
De 44 a 52	3	10,0
De 53 a más	3	10,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente.-** Elaboración propia, del procesamiento de datos

**Figura 07**

Edad, en años, de los trabajadores vienen laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash. 2017



**Interpretación:**

En la Figura 07 proveniente de la Tabla 07 se puede observar que existe un apreciable porcentaje del 50% de los trabajadores que vienen laborando en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba-Ancash; con edades menores de 35 años, el 30% son trabajadores con edades de 35 a 43 años, del 10% de los mismos con edades de 44 a 52 años o de 53 a más años.

## VARIABLE DE SATISFACCION LABORAL

ID	Profesión	Condición	Servicio Laboran	Tiempo Servicio	Edad	Sexo	Estado Civil
1	3	1	1	12	38	2	1
2	3	1	1	20	45	2	3
3	2	1	1	8	35	2	5
4	2	1	1	33	57	2	2
5	2	1	1	10	36	2	1
6	2	1	1	18	49	1	2
7	2	2	1	6	30	1	5
8	1	1	1	12	36	1	1
9	5	2	2	7	34	2	4
10	4	1	1	38	62	1	2
11	2	1	1	4	30	2	4
12	3	1	1	12	36	2	5
13	4	1	1	7	25	1	5
14	4	1	1	20	40	1	1
15	4	1	1	3	25	2	5
16	4	2	1	3	27	2	5
17	4	2	1	5	35	1	1
18	3	2	1	3	28	2	4
19	2	1	1	6	30	2	4
20	5	2	1	4	31	2	2
21	5	1	1	28	53	1	2
22	5	2	1	4	29	1	2
23	5	1	1	8	33	2	2
24	4	1	1	27	51	2	2
25	5	2	1	3	28	1	1
26	5	2	1	1	26	1	1
27	3	1	1	8	35	2	5
28	4	1	1	12	36	1	1
29	1	1	1	4	32	1	1
30	1	2	1	6	33	1	5

Profesión	Condición	Servicio Labora	Sexo	Estado Civil
1 = Medico	1= Nombrado	1=Emergencia	1= Varón	1= Conviviente
2= Enfermera	2=Contratado		2=Mujer	2=Casado
3= Obstetra	3=Serums			3=Separado
4= Técnico				4= Madre Soltera
				5=Soltera/(o)

VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCION.

ID	Usuario	Condicion	Edad	Sexo	Estado Civil
1	1	2	25	1	1
2	1	2	30	2	1
3	1	2	18	1	5
4	1	2	37	2	3
5	1	2	30	2	2
6	1	1	38	1	5
7	1	1	23	1	5
8	1	2	31	1	5
9	1	1	28	2	1
10	1	1	40	2	3
11	1	1	39	2	3
12	1	1	45	1	5
13	1	1	50	1	3
14	1	1	57	1	3
15	1	1	30	2	2
16	1	2	30	1	1
17	1	1	41	1	2
18	1	1	36	2	4
19	1	2	38	2	4
20	1	2	29	1	1
21	1	2	35	1	5
22	1	2	32	1	5
23	1	2	24	2	4
24	1	1	22	2	1
25	1	1	34	2	2
26	1	1	42	1	1
27	1	2	50	1	1
28	1	2	24	2	4
29	1	2	22	1	5
30	1	1	20	2	5

Usuario	Condición	Sexo	Estado Civil
1	1= Nuevo	1= Varón	1= Conviviente
	2= Continuator	2=Mujer	2=Casado
			3=Separado
			4= Madre Soltera
			5=Soltera/(o)
			6=Viuda/(o)



**ANEXO 2**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado **"Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo "Antonio Caldas Domínguez" Pomabamba 2017**, Conducida por el alumno de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de Salud.

Yo GILMER JAVIER EGUSQUIZA GIRALDO Identificado con DNI N° 40439740, con domicilio en Jr. San Francisco N°. S/n, Parco Chico – del Distrito y Provincia de Pomabamba, Trabajador Contratado del Hospital de Apoyo de Pomabamba.

**Declaro que:**

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con el alumno Martin Fernando Flores Barrionuevo.

**Comprendo que mi participación es voluntaria.**

**Comprendo que mi participación es confidencial**

**Comprendo que puedo retirarme del estudio:**

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

**Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio**

  
GILMER JAVIER EGUSQUIZA GIRALDO.  
Firma-Participante

  
Firma-Investigador

**ANEXO 02:** Matriz de puntuaciones y niveles de las variables V1: Satisfacción laboral y V2: Calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Dominguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

ID	SATISFACCIÓN LABORAL																CALIDAD DE ATENCIÓN												
	D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7		TOTAL		D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL		
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P
1	15	B	10	R	9	R	12	B	24	B	18	B	20	B	111	B	23	B	15	B	12	R	12	B	9	R	71	B	
2	15	B	12	B	8	R	12	B	23	B	23	O	20	B	118	B	20	B	17	O	11	R	13	B	12	B	73	B	
3	16	O	12	B	11	B	11	B	24	B	18	B	24	O	116	B	21	B	16	O	13	R	15	O	11	B	76	B	
4	15	B	12	B	12	B	13	B	20	B	19	B	21	B	112	B	22	B	15	B	14	B	14	B	13	O	78	O	
5	14	B	12	B	8	R	10	R	25	B	20	B	19	B	113	B	23	B	13	B	13	R	11	R	12	B	72	B	
6	14	B	10	R	12	B	13	B	24	B	22	O	17	R	112	B	24	O	14	B	16	B	14	B	14	O	76	B	
7	13	R	11	B	8	R	9	R	18	R	15	R	17	R	106	R	19	R	13	B	13	R	9	R	9	R	63	R	
8	13	R	11	B	14	O	12	B	17	R	16	R	19	B	102	R	23	B	12	R	13	R	14	B	11	B	73	B	
9	15	B	13	O	8	R	13	B	23	B	24	O	26	O	122	O	20	B	14	B	14	B	10	R	11	B	75	B	
10	14	B	13	O	10	B	12	B	21	B	19	B	21	B	117	B	17	R	17	O	15	B	13	B	12	B	74	B	
11	15	B	10	R	13	B	13	B	24	B	20	B	21	B	116	B	23	B	16	O	16	B	14	B	14	O	74	B	
12	15	B	8	R	14	O	9	R	26	O	20	B	23	O	106	R	23	B	15	B	16	B	14	B	14	O	75	B	
13	16	O	12	B	11	B	11	B	24	B	18	B	24	O	116	B	19	R	16	O	17	O	14	B	12	B	78	O	
14	15	B	12	B	12	B	13	B	20	B	19	B	21	B	112	B	22	B	11	R	17	O	12	B	10	B	72	B	
15	14	B	9	R	8	R	9	R	18	R	17	R	19	B	113	B	20	B	14	B	15	B	8	R	11	B	68	R	
16	14	B	10	R	12	B	13	B	24	B	22	O	17	R	112	B	22	B	13	B	16	B	11	R	11	B	73	B	
17	15	B	12	B	12	B	12	B	18	R	19	B	18	R	106	R	23	B	14	B	16	B	14	B	14	O	70	B	
18	13	R	11	B	14	O	12	B	17	R	16	R	19	B	102	R	22	B	13	B	15	B	12	B	9	R	71	B	
19	15	B	13	O	8	R	13	B	23	B	24	O	19	B	122	O	25	O	10	R	17	O	13	B	9	R	74	B	
20	13	R	13	O	13	B	11	B	22	B	18	B	21	B	110	B	20	B	14	B	17	O	11	R	9	R	71	B	
21	16	O	11	B	14	O	17	O	28	O	26	O	20	B	127	O	23	B	12	R	14	B	12	B	12	B	80	O	
22	15	B	11	B	12	B	13	B	28	O	22	O	18	R	119	O	22	B	15	B	18	O	13	B	15	O	75	B	
23	11	R	8	R	7	R	9	R	17	R	15	R	17	R	98	R	24	O	14	B	14	B	15	O	13	O	65	R	
24	14	B	10	R	10	B	10	R	23	B	19	B	21	B	107	B	21	B	15	B	15	B	13	B	7	R	75	B	
25	18	O	10	R	17	O	17	O	28	O	24	O	24	O	119	O	25	O	14	B	16	B	15	O	12	B	82	O	
26	19	O	15	O	14	O	14	O	27	O	21	B	25	O	128	O	24	O	14	B	14	B	14	B	9	R	80	O	
27	16	O	13	O	9	R	11	B	28	O	22	O	22	B	121	O	19	R	11	R	15	B	13	B	12	B	75	B	
28	11	R	9	R	7	R	11	B	19	R	18	B	16	R	99	R	16	R	11	R	13	R	9	R	10	B	59	R	
29	12	R	10	R	8	R	10	R	18	R	16	R	16	R	101	R	21	B	13	B	14	B	21	O	9	R	65	R	
30	14	B	10	R	16	O	16	O	29	O	22	O	22	B	118	B	21	B	13	B	14	B	13	B	10	B	71	B	

**ANEXO 03:** Base de datos de las variables V1: Satisfaccion laboral y V2: Calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo “Antonio Caldas Dominguez” de Pomabamba. Ancash-2017.

BD\_originales\_modif.sev [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	ID	S1	S13	S21	S28	S32	Su m_ D1	S2	S7	S14	S22	Su m_ D2	S8	S15	S17	S23	S33	Su m_ D3	S3	S9	S16	S24	Su m_ D4	S4	S10	S18	S25	S29	S34	Su m_ D5	S5	S11	S19	S26	S30	S35	Su m_ D6	S6	S12	S20	S27	S31	S36	Su m_ D7	TOT AL_ S
1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	2	2	2	1	2	9	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	1	1	4	4	18	2	4	4	4	3	3	20	111
2	2	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	12	2	1	1	1	3	8	3	4	3	2	12	4	5	4	5	5	5	28	4	5	3	1	5	5	23	3	2	5	5	2	3	20	118
3	3	2	3	4	3	4	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	11	4	4	4	4	4	24	4	4	1	1	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	116	
4	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	2	2	3	12	3	4	2	4	13	4	2	3	4	3	4	20	4	3	2	2	4	4	19	4	4	4	3	2	4	21	112
5	5	2	3	3	3	3	14	2	3	3	4	12	2	1	1	2	2	8	4	5	1	5	15	4	5	4	4	4	25	4	5	2	1	4	4	20	3	3	5	2	4	2	19	113	
6	6	3	2	2	4	3	14	4	2	2	2	10	1	3	3	3	2	12	2	5	3	3	13	4	5	4	4	4	3	24	4	5	4	1	4	4	22	4	2	3	4	1	3	17	112
7	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	4	3	3	2	4	3	19	4	3	2	4	2	3	18	106	
8	8	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	3	2	4	12	2	2	3	3	3	4	17	3	3	2	1	4	3	16	4	3	3	3	4	2	19	102
9	9	2	3	2	5	3	15	1	2	5	5	13	1	1	3	2	1	8	3	3	2	5	13	1	3	4	5	5	5	23	5	5	2	2	5	5	24	4	5	5	5	2	5	26	122
10	10	2	3	3	3	3	14	2	4	4	3	13	3	3	5	5	1	17	2	3	3	4	12	2	3	5	3	3	5	21	3	3	4	3	4	2	19	3	3	3	4	5	3	21	117
11	11	3	3	4	3	2	15	2	3	2	3	10	2	4	3	2	2	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	24	4	4	3	1	4	4	20	4	4	4	4	2	3	21	116	
12	12	3	3	2	5	2	15	1	2	3	2	8	3	2	2	2	5	14	3	3	1	2	9	5	3	4	4	5	5	26	5	5	1	1	4	4	20	3	3	2	2	2	14	106	
13	13	2	3	4	3	4	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	11	4	4	4	4	4	24	4	4	1	1	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	116	
14	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	2	2	3	12	3	4	2	4	13	4	2	3	4	3	4	20	4	3	2	2	4	4	19	4	4	4	3	2	4	21	112
15	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	4	12	2	1	1	2	2	8	4	5	1	5	15	4	5	4	4	4	25	4	5	2	1	4	4	20	3	3	5	2	4	2	19	113	
16	16	3	2	2	4	3	14	4	2	2	2	10	1	3	3	3	2	12	2	5	3	3	13	4	5	4	4	4	3	24	4	5	4	1	4	4	22	4	2	3	4	1	3	17	112
17	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	16	4	3	3	2	4	3	19	4	3	2	4	2	3	18	106	
18	18	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	3	2	4	12	2	2	3	3	3	4	17	3	3	2	1	4	3	16	4	3	3	3	4	2	19	102
19	19	2	3	2	5	3	15	1	2	5	5	13	1	1	3	2	1	8	3	3	2	5	13	1	3	4	5	5	5	23	5	5	2	2	5	5	24	4	5	5	5	2	5	26	122
20	20	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	13	1	3	1	1	1	7	2	4	1	4	11	2	4	4	4	4	22	4	4	1	1	4	4	18	4	4	4	4	1	4	21	110	
21	21	5	3	2	3	3	16	2	5	2	2	11	1	2	2	3	1	9	3	5	5	4	17	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	1	5	5	26	3	3	5	3	3	3	20	127

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:00 a.m. 11/07/2017