



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención a pacientes y satisfacción laboral de  
profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos,  
2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Davila Villacorta, Zoila Edith (ORCID: 0000-0003-1816-3548)

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (ORCID: 0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Roger Dario, mi hijo, mi fortaleza y mi motor.

A Roger Narciso, mi esposo, mi compañero y cómplice de la vida.

A Sadith y Dario, mis padres, mis primeros maestros, y los principales soportes de mi vida.

A Josué Dario, mi hermano, de quien quiero ser siempre su ejemplo de superación.

A todas las mujeres que estudian, trabajan y son madres.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la paciencia, la sabiduría y la fortaleza necesaria para poder estudiar, trabajar y ser madre primeriza.

Mi total agradecimiento para los pacientes y profesionales que formaron parte de esta investigación

A mi docente Angela Oscanoa por la paciencia y capacidad de enseñanza.

A mi familia por apostar siempre por mi crecimiento profesional y por la comprensión brindada en el proceso de la obtención de mi título de magister.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

## Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1: Distribución de los Niveles de Calidad de Atención y sus Dimensiones</i>	23
<i>Tabla 2: Distribución de los Niveles de Satisfacción Laboral y sus Dimensiones</i>	24
<i>Tabla 3: Prueba de Normalidad: Variable Calidad de Atención y sus Dimensiones</i>	25
<i>Tabla 4: Prueba de Normalidad: Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones</i>	26
<i>Tabla 5: Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción Laboral</i>	28
<i>Tabla 6: Correlación entre Empatía y Calidad de Atención</i>	29
<i>Tabla 7: Correlación entre la Fiabilidad y Calidad de Atención</i>	30
<i>Tabla 8: Correlación entre Capacidad de Respuesta y la Calidad de Atención</i>	31
<i>Tabla 9: Correlación entre la Remuneración y la Satisfacción Laboral</i>	32
<i>Tabla 10: Correlación entre la Condición de Trabajo y la Satisfacción Laboral</i>	33
<i>Tabla 11: Correlación entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Tabla 12: Baremos del Instrumento 1</i>	61
<i>Tabla 13: Baremos del Instrumento 2</i>	61
<i>Tabla 14: Valores e Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman</i>	62

## Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1: Esquema del diseño de investigación</i>	63
<i>Figura 2: Fórmula para la población conocida</i>	63
<i>Figura 3: Fórmula de las varianzas del Alfa de Cronbach</i>	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de atención a pacientes con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022. La metodología utilizada fue de tipo básica, no experimental, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 66 pacientes y por 66 profesionales. Para ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales fueron debidamente validados por el juicio de expertos, y fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. Como resultado se obtuvo que el 89.4% de pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención recibida, mientras que el 57.6% de profesionales estuvieron medianamente satisfechos; además se obtuvo una significancia bilateral de 0,000 y un coeficiente Rho de Spearman de -0,655, lo cual indica que existe relación negativa y moderada. Concluyendo que ambas variables están relacionadas, pero en sentido inverso, es decir que mientras la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos disminuye, la calidad de atención por parte de ellos se incrementa.

*Palabras clave: Calidad, satisfacción, pacientes.*

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between the quality of patient care and the job satisfaction of professionals in outpatient clinics of a hospital in Iquitos, 2022. The methodology used was basic, not experimental, with a quantitative approach, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 66 patients and 66 professionals. For both variables, the survey technique was used, and two questionnaires were used as instruments, one for each variable, which were duly validated by expert judgment, and were subjected to the Cronbach's Alpha test to determine their reliability. As a result, it was obtained that 89.4% of patients were satisfied with the quality of care received, while 57.6% of professionals were moderately satisfied; In addition, a bilateral significance of 0.000 and a Spearman's Rho coefficient of -0.655 were obtained, which indicates that there is a negative and moderate relationship. Concluding that both variables are related, but in the opposite direction, that is to say that while the job satisfaction of professionals in outpatient clinics decreases, their quality-of-care increases.

*Keywords: Quality, satisfaction, patients.*



## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la cobertura universal de la salud, tuvo como objetivo principal que todos los usuarios independientemente de su condición socioeconómica, que necesiten cualquier tipo de servicio en salud reciban una atención de alta calidad sin preocuparse del tema financiero, social o cultural (WHO, 2020). Durante la Asamblea General de las Naciones Unidas en la que se desarrolló una reunión de alto nivel, con respecto a la cobertura en salud universal, reafirmaron que la salud es un requisito básico, además de ser un resultado y un indicador de las dimensiones económicas, ambientales y sociales de un correcto desarrollo sostenible, y reiteraron el firme compromiso de ofrecer progresivamente cobertura a más personas para el 2023 con servicios en salud esenciales de calidad (United Nations General Assembly, 2019, pág. 3). Por otra parte Meilianti et ál., mencionaron que en un informe publicado por Global Health Workforce Network Youth Hub destacó una variedad de áreas críticas que afectan las condiciones laborales de los jóvenes, incluida la remuneración, los entornos de trabajo seguros; igualdad de oportunidades y acceso al empleo, y agotamiento, que son problemas experimentados con mayor frecuencia por jóvenes profesionales. Tomando en cuenta que se considera a la satisfacción laboral como el sentimiento de logro de un empleado o una emoción gratificante que siente como resultado de su experiencia laboral o su relación con su empleador (2022, p. 2).

En relación a ello, en el ámbito internacional se encontró un estudio realizado en Tunja-Colombia quienes “Utilizaron el modelo SERVQUAL para analizar de qué manera los pacientes percibían la CA que recibían durante consultas externas, concluyendo que un 70% de su población estaba satisfecha y que no existe relación entre las características sociodemográficas con la percepción” (Boada, Barbosa y Cobo, 2018, pág. 66). Al igual que en Ceará-Brasil, “Se analizó la satisfacción dentro del trabajo y se estimó como el síndrome de burnout prevalecía en los cirujanos dentistas y los técnicos auxiliares de salud bucal. Concluyendo, que existen en estos profesionales diferentes grados de insatisfacción y un grado bajo de Burnout, en ambos grupos” (Cavalcante, 2018, pág. 1). Por su parte, en México se realizó un estudio sobre “La perspectiva de la satisfacción del paciente con respecto a la CA odontológica. Concluyendo que el rango de satisfacción durante

la atención se centra en el trato amable que recibe el paciente, el tiempo que se toma el profesional para explicar el procedimiento, así como la ausencia o dolor mínimo durante el desarrollo del tratamiento y finalmente como quedó el trabajo” (Gonzales, 2019, pág. 3).

Dentro del ámbito nacional se encontró en Lima un estudio en el que se “Determinó los elementos que intervienen en la SL del odontólogo y en la CA que se brinda en el INSN. Concluyéndose que dentro de los elementos que intervienen para no alcanzar una satisfacción laboral es el factor externo, en el cual la mayoría de odontólogos están poco satisfechos, mientras que en la calidad de atención la gran mayoría de usuarios indicaron que, si se encuentran satisfechos” (Cosme, 2019, pág. 89). Por otra parte, en Chiclayo, (Torres, 2020, pág. 31) “Evaluó la CA en el área de odontología con respecto a la satisfacción que sentían los pacientes, demostrando que en la dimensión confiabilidad y en los elementos tangibles se obtuvo un alto nivel de complacencia desde la perspectiva de los pacientes lo cual se relaciona con el grado de calidad de la atención que recibieron en dicho establecimiento”. Además, en Trujillo estudiaron “La relación existente entre el clima organizacional con respecto a la SL en el área de emergencia, concluyendo que las dimensiones que forman parte del clima institucional se relacionan positiva y relevantemente con el grado de bienestar laboral que sienten los trabajadores de salud” (Felipe y Aguilar, 2018, pág. 373).

Finalmente, en el ámbito local se encontró a (Tello y Pereyra, 2021, pág. 73) “Quienes analizaron el desempeño de los licenciados de enfermería de un hospital en Iquitos, buscando encontrar alguna correlación entre el síndrome de burnout y la SL que estos profesionales desarrollaron durante la pandemia, concluyendo que predomina dentro del agotamiento emocional un nivel bajo, además predomina una satisfacción laboral regular”. Por otra parte, (Wong, 2018, pág. 56) “Estudió a los pacientes que se encontraban hospitalizados y que fueron dados de alta de un hospital en la ciudad de Iquitos, analizando tanto CA como el grado de satisfacción que percibieron estos pacientes durante su hospitalización, concluyendo que ambas variables se encuentran significativamente relacionadas”. Por último, (Rios, 2019, pág. 76) “Evaluó la asociación que los donantes del Centro Hemodador

Región Loreto percibían con respecto a la calidad y la satisfacción en la atención, en donde concluyeron que, si encuentra asociación estadísticamente significativa entre dichas variables”.

Para la redacción de la presente investigación, se utilizarán las siguientes abreviaciones: Calidad de atención: CA, satisfacción laboral: SL, consultorios externos: CE.

Se formuló lo siguiente como problema general de esta investigación, ¿Cuál es la relación que existe entre la CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022?, y como problemas específicos se formuló: (a) ¿Cuál es la relación entre la empatía con la CA?, (b) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la CA?, (c) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la CA?, (d) ¿Cuál es la relación entre la remuneración con la SL?, (e) ¿Cuál es la relación entre la condición de trabajo con la SL?, (f) ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la SL?

La presente investigación tuvo como justificación teórica conocer, identificar y relacionar la CA a pacientes y la SL de profesionales para generar conocimientos nuevos que ayuden a optimizar la CA, así como las condiciones laborales en la institución; es por ello su importancia para el entendimiento de la teoría de ambas variables, proyectándose en futuros estudios con poblaciones similares o distintas. La justificación metodológica de esta investigación permitió validar los cuestionarios que midieron tanto la CA en los pacientes que acuden a CE, así como la SL que sienten los profesionales en el sitio donde se encuentran designados, los cuales podrán ser utilizados en investigaciones futuras. Por su parte, la justificación práctica de esta investigación estuvo basada en mejorar la CA a los usuarios que acuden a recibir atención en CE de un hospital, así como optimizar las condiciones en las que laboran los profesionales asistenciales. Finalmente, como justificación social se pudo mejorar la CA que reciben los pacientes de CE en un hospital de Iquitos, mejorando a la par la SL de los profesionales asistenciales, lo que fue reflejado en la eficacia y eficiencia de las atenciones que se brindó a sus pacientes.

Como objetivo general se buscó establecer la relación que existe entre la CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022. Como objetivos específicos se estudió: (a) Determinar si existe o no relación entre la CA y la empatía, (b) Determinar si existe o no relación entre la CA y la fiabilidad, (c) Determinar si existe o no relación entre la CA y la capacidad de respuesta, (d) Determinar si existe o no relación entre la SL y la remuneración, (e) Determinar si existe o no relación entre la SL y la condición de trabajo, (f) Determinar si existe o no relación entre la SL y el desempeño laboral.

Como hipótesis general se propuso lo siguiente: Existe relación significativa entre la CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022. Como hipótesis específicas de esta investigación se tuvo: (a) La empatía está relacionada significativamente con la CA, (b) La fiabilidad está relacionada significativamente con la CA, (c) La capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la CA, (d) La remuneración está relacionada significativamente con la SL, (e) La condición de trabajo está relacionada significativamente con la SL; (f) El desempeño laboral está relacionado significativamente con la SL.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se estudió los siguientes antecedentes internacionales: (Gallo, 2022, pág. 7) “Estudió la gestión de la CA y la relacionó con la SL durante a COVID-19, y tuvo como su objetivo relacionar ambas variables, su trabajo fue de tipo cuantitativo, diseño de investigación descriptivo no experimental, su muestra fue de 110 profesionales asistenciales, su instrumento se validó por expertos y fue sometido a prueba de confiabilidad. Como resultados obtuvo un nivel medio en el 59,9% y un nivel bajo de 40,91% de la muestra para el nivel de gestión de calidad. Mientras que obtuvo un nivel medio de 56,36% y un nivel bajo de 43,64% con respecto a la satisfacción laboral del personal asistencial. Finalmente concluyó que encuentra relación moderada entre las variables gestión de la CA y SL”.

También se analizó la investigación de (Marcillo, 2020, pág. 8) “Su trabajo tuvo como objetivo relacionar el nivel de gestión administrativa y el nivel de SL identificadas por el personal de salud. Su trabajo fue cuantitativo, básico, no experimental, con diseño descriptivo correlacional. Su muestra estuvo conformada por 52 personales de atención prehospitalaria; a quienes les aplicó dos instrumentos. Los resultados de la investigación fueron obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman, con un nivel de correlación de 0,443 y una significancia bilateral ( $p < 0,01$ ), concluyendo que existe una correlación baja entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral”.

Mientras que, (Chancusig, 2021, pág. 7) “Investigó la CA y SL del personal de enfermería. Utilizó un modelo de investigación descriptivo, no experimental, de corte transversal y con enfoque cuantitativo. Su muestra estuvo conformada por 70 personas entre personal de enfermería y pacientes. Como resultado determinó el 45.7% de la muestra acepta la CA con un nivel medio, mientras que un 34.3% de participantes considera a la SL en un nivel alto. Concluyendo que la relación entre ambas variables presenta alta correlación positiva, lo cual está apoyado en los resultados de las diversas dimensiones estudiadas en esta investigación”.

Por su parte (Fariño et al., 2018, pág. 1) “Tuvieron como objetivo identificar la satisfacción de los usuarios y la CA que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud en la ciudad de Milagro, Ecuador. Utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y transversal-descriptivo. Su instrumento de medición tomó como referencia los parámetros del modelo SERVQUAL. Obteniendo como resultado que, con respecto al equipamiento e infraestructura de los centros de salud, el 77% de los usuarios se encuentran satisfechos; de la misma forma, con respecto a la atención del personal que labora en dichas dependencias, el 81% señala estar satisfecho, por último, con respecto a la cantidad de las camillas, el 80% considera que cumple con sus expectativas. Concluyó que la CA es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario”.

Por último, (Numpaqué, Buitrago y Pardo, 2019, pág. 1) “Buscaron conocer la percepción del usuario ante la calidad del servicio recibido en el área de cirugía ambulatoria en una Ipress de Boyacá, Colombia. Realizaron un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con un enfoque cuantitativo. Después de realizar la evaluación con la escala SERVQHOS obtuvo como resultado que los aspectos mejor valorados fueron en la calidad subjetiva, en la que se evaluaron la confianza, el trato personalizado y la amabilidad del personal, por su parte para la calidad objetiva se evaluaron la infraestructura, la tecnología, la señalización y la apariencia del personal. Concluyendo así que la percepción del paciente sobre la calidad de los servicios se ha convertido en un factor determinante para establecer planes de mejora dentro de las actividades administrativas de las Ipress”.

Como antecedentes nacionales se analizó los siguientes estudios: (Yslado y Norabuena, 2019, pág. 1) “Determinaron la interacción funcional entre el burnout y la SL de los profesionales de la salud de dos hospitales del Perú. El estudio fue cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal, con una muestra de 177 profesionales de la salud. Los instrumentos de medición utilizados fueron el inventario de burnout de Maslach y la escala de SL. Obteniendo como resultado que existe relación significativa (0,946) y negativa (-0,62) entre el burnout y la SL

en los profesionales de la salud. Concluyendo que existe relación funcional significativa y negativa entre ambas variables”.

Por otro lado, el estudio de (Mendoza, 2020) “Tuvo como objetivo, determinar la relación significativa que existe entre SL y CA de los enfermeros del servicio de medicina Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020. Esta investigación fue no experimental, usó el diseño correlacional-causal, fue cuantitativo y de diseño transeccional. Su población fue de 30 enfermeras, y se trabajó con toda la población por ser pequeña. El resultado obtenido fueron niveles altos de insatisfacción laboral, los cuales fueron superados para poder brindar una atención de calidad la cual tiene como finalidad aumentar ánimos a la difícil realidad. Las conclusiones fueron que las variables estudiadas de SL y CA son significativas estadísticamente, presentando una relación inversa que evidencia que pese a existir insatisfacción en el personal, éste continúa trabajando y ofreciendo un servicio de calidad”.

Mientras que, Campos “Realizó la investigación que tuvo como objetivo general determinar el nivel de SL del personal asistencial y la CA al paciente del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo y diseño de investigación fue no experimental, descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 137, la muestra fue toda la población. Se utilizó un cuestionario estructurado y validado para CA y otro cuestionario para SL del personal asistencial. Los resultados fueron que el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho y el 53.3% de pacientes indican que reciben una atención eficiente. Como conclusión indican que con respecto a la dimensión desarrollo del personal, los profesionales se encuentran insatisfechos por la ausencia de capacitaciones, así como de convenios con otras instituciones que le proporcionen acceso a una educación continua. Por otro lado, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta para la CA es la que se encuentra en un porcentaje más alto en deficiencia por la demora en el inicio del procedimiento de hemodiálisis, es decir, no se cumple con el horario establecido” (2020, p. 8).

Además, (Duarez, 2021, pág. 6) “Investigó la SL del colaborador y CA de partos en el Hospital Santa María de Cutervo. Teniendo como objetivo general

determinar la relación entre dichas variables. Fue un estudio descriptivo correlacional de tipo básico, con una muestra de 80 colaboradores y 80 puérperas atendidas en el establecimiento. Como resultados se obtuvo que el 68.8% de los colaboradores se encontraron satisfechos y el 57.5% de puérperas se sintieron insatisfechas. Se concluye que existe relación inversa entre las variables SL y CA”.

Por último, (Aldana, 2021) “Realizó el estudio de SL en personal de salud y CA al usuario durante COVID19 en el Hospital Leoncio Prado Huamachuco, teniendo como objetivo interpretar la relación entre la SL y la CA. La investigación se realizó con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, es básica, con diseño no experimental, de tipo trasversal descriptivo, donde los resultados obtenidos reflejan un alto porcentaje de aceptación de los encuestados sobre la SL de los profesionales de la salud y la CA, siendo los resultados de la correlación de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas 0,8547; 0,8312 y 0,8143 respectivamente. En la presente investigación se concluye que SL y CA a los usuarios tienen una fuerte relación directa que se debe mantener y mejorar permanentemente con programas efectivos y talleres de capacitación para todo el personal”.

Dentro de esta investigación se analizó las siguientes teorías que ayudarán a comprender el significado de las variables: (Canzio, 2019, pág. 18) “Define a la calidad de servicio como el contraste entre el servicio imaginado y el servicio finalmente recibido, definición citada por Vía Puente en el 2017. En su estudio menciona tres teorías sobre la calidad de servicio: a) Teoría de calidad y servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon (1983): la cual se centra en ofrecer al consumidor lo que realmente desea comprar. Se resume en una trilogía del servicio compuesto principalmente por el cliente, por personal altamente predispuesto y por un correcto sistema; b) Teoría de desconfirmación de expectativas de Oliver (1980): está basada en un estudio experimental sobre calidad establecida y satisfacción del consumidor, evidenciándose en distintos momentos que las perspectivas trabajan como predictores de la apreciación del consumidor sobre el servicio obtenido. c) Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml (2001): exponen la presencia de 5 brechas divididas en dos grupos: la brecha de los clientes que es la expectativa



que se tiene respecto a los servicios, mientras que la brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones: 1. No tener conocimiento de lo que está esperando el cliente. 2. No saber elegir el diseño adecuado para el servicio a brindar. 3. Cuando se tiene el diseño elegido, no se brinda con esos estándares elegidos. 4. Realizar promesas que no podrán ser cumplidas con respecto al desempeño del servicio.

Por su parte (Yanelys, 2019, pág. 5) “Resalta que el objetivo fundamental de la calidad es la satisfacción del usuario, lo cual se consigue mediante el trabajo bien realizado, y lo conceptualiza como el grado más alto de sublimidad que una institución o empresa elige para complacer a su público, también lo conceptualiza como la apreciación que el usuario tiene sobre el servicio recibido o el producto adquirido. Para ello parte de las dos corrientes más importantes: a) Tradición europea (1982): el cual plantea que la calidad de los servicios puede ser evaluado de acuerdo a las siguientes dimensiones: 1. La calidad técnica, se refiere a lo que el servicio ofrece, y lo que el usuario finalmente recibe, 2. La calidad funcional, es la manera en la que el servicio es brindado. 3. La calidad organizativa, es la percepción que los usuarios tienen de la institución. b) Escuela Norteamericana (1985, 1988): Contempla al cliente como el único encargado de calificar la calidad del servicio, teniendo como concepto que la calidad de servicio es el dictamen que el cliente hace sobre la supremacía o perfección del servicio brindado. Propone 5 dimensiones, compuesta por lo tangible y lo intangible”.

(Pincay y Parra, 2020) “Realizaron una conceptualización de la calidad como la constante satisfacción de las perspectivas que tiene un cliente. Desarrolla el modelo SERVQUAL el cual fue diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, el cual hace realce en la calificación de las discrepancias o brechas entre las perspectivas y las percepciones de los usuarios sobre los servicios tomados y se maneja como dimensiones para valorar el servicio al cliente, particularidades como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles; y se fundamenta en una encuesta para evaluar la calidad del servicio que se observa por parte de quien lo recibe”.

(Martín, 2018, pág. 1) “Precisó que la calidad de servicio es la disposición en la que un servicio gratifica las necesidades o perspectivas de los clientes. También aplica el modelo Servqual, pero enfocándose en sus brechas: Brecha 1: discrepancia entre las perspectivas del cliente y las perspectivas de la institución sobre las perspectivas del cliente. Brecha 2: discrepancia entre las perspectivas de la institución, de las perspectivas del cliente y los detalles de calidad del servicio. Brecha 3: diferencia entre los detalles de calidad del servicio y el servicio efectivamente transmitido. Brecha 4: diferencia entre el servicio entregado y lo que se notifica sobre el servicio del cliente. Brecha 5: diferencia entre la perspectiva del servicio y la calidad apreciada del servicio”.

Finalmente, (Saavedra, 2019, pág. 49) “Mencionó dos tipos de medición para la calidad de servicio: a) Modelo de la escuela nórdica, conocido como modelo de la imagen y propuesto por Grönroos (1988), hace una correspondencia entre calidad e imagen institucional. Esboza que la calidad percibida por los usuarios es la unificación de la calidad técnica o la proporcionada y la calidad funcional. b) Modelo de la escuela americana, de Parasuraman, Zeithaml y Berry, se llama SERVQUAL, quienes desarrollaron un instrumento que permitiera ponderar y cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron SERVQUAL, este instrumento les permitió lograr una aproximación a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los usuarios, logrando de esta manera, los autores, cinco dimensiones de calidad de servicio”.

Con respecto a la segunda variable, (Arevalo, Bardales y García, 2020, pág. 10) “Consideraron que estar satisfecho es un componente de actitudes con un resultado de lo contento que puede estar el trabajador dentro de una empresa, tomando como referencia a Spector en 1997, así mismo menciona los siguientes modelos: a) Modelo de dos factores de Herzberg (1959), quien postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Factores intrínsecos o motivacionales, que son aquellos propios de las circunstancias del trabajo (logro, reconocimiento, responsabilidad), y factores extrínsecos o higiénicos, referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio (salario,

entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral); b) Teoría de las necesidades de Maslow (1954), el cual indica que el temperamento de las personas es dirigida y originada precisamente para satisfacer sus necesidades, formulando para ello la teoría de que dentro de la persona existe una jerarquía de cinco necesidades: De autorrealización, de estima, las sociales, de seguridad y las fisiológicas; c) Teoría de la discrepancia de Locke (1976), quien argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Los tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia son: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario y satisfacción con las promociones; d) Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984): Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional”.

(Kuijik, 2018, pág. 1) “Consideró que la satisfacción laboral de las personas está basada en la teoría de los dos factores de Herzberg, los cuales son factores de satisfacción (motivadores) y factores de insatisfacción (higiene), afirmando que estos dos factores funcionan en el mismo plano, es decir, la satisfacción y la insatisfacción no son polos opuestos. Pero también considera que hay muchas razones para el desacuerdo de esta teoría, como factores externos que podrían influenciar la productividad”.

(Boada, 2019, pág. 81) “Definió la satisfacción como la vocación hacia el trabajo, lo cual lo basa en principios de creencias y valores, que se forman a partir de la propia rutina laboral. Además, menciona las siguientes teorías que el considera que causan satisfacción en el trabajador: a) Teoría bifactorial de Herzberg, la cual concibe la idea de que la SL es el resultado de los factores intrínsecos, es decir de las emociones que se relacionan con el crecimiento personal y las ganas de autorrealizarse. Por el contrario, los factores extrínsecos, no producen satisfacción, pero sí impiden la insatisfacción en el trabajo; b) Teoría de la discrepancia intrapersonal de Dawis garantiza que tanto la satisfacción como

la insatisfacción laboral es consecuencia de la diferencia entre lo que el trabajo tiene y lo que puede obtener de su desempeño laboral; c) Teoría de la discrepancia interpersonal del autor Lawler, define que la SL está influenciada por los premios conseguidos por el trabajador y la ecuanimidad observada en los premios recibidos por sus compañeros”.

(Chinchay, 2020, pág. 4) “Emplearon cuatro teorías: a) Teoría de los dos factores de Herzberg, como ya lo mencionaron los anteriores estudios, esta teoría manifestaba que el nivel contrario de la satisfacción, no sería la insatisfacción, sino la carencia de satisfacción; de igual modo, el nivel contrario de la insatisfacción, no sería la satisfacción, sino la inexistencia de insatisfacción; b) Teoría de las relaciones humanas, sostiene que toda organización está constituida no solo de elementos de corte material, sino básicamente de personas, las cuales tienen sentido de pertenencia en varios grupos sociales y por ello, se les tiene que otorgar mucha atención. c) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la cual señala que el ser humano busca alcanzar una escala de necesidades, iniciando por las de nivel primario y conforme logre satisfacerlas, irá en búsqueda de las demás necesidades que forman parte de la pirámide de satisfacción. d) Teoría de la discrepancia, planteada por Edwin Locke, la cual formula que el grado de satisfacción laboral está relacionado a la valoración total que se brinda en función a lo percibido dentro de la organización”.

Por último, (Pujol-Cols y Dabos, 2018, pág. 6) “Definieron la satisfacción laboral como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos. Además, describieron los enfoques de la satisfacción laboral: a) *Enfoque situacional*: propone que las situaciones psicológicas resultan poderosas de acuerdo al grado en que guían a las personas a percibir y construir los eventos de un modo convergente, inducen expectativas uniformes en cuanto a los patrones de respuesta más apropiados, proveen incentivos adecuados al desempeño de comportamientos considerados correctos e inculcan las habilidades necesarias para una ejecución satisfactoria. b) *Enfoque disposicional*: Advierte que los individuos más positivamente dispuestos tienden a

interpretar de manera más objetiva y positiva los eventos que acontecen en sus vidas y a reaccionar más positivamente ante aquellos. c) *Enfoque interaccionista: Considera que las actitudes y el comportamiento humano resultan producto de la interacción entre ambos factores*".

### **III. METODOLOGÍA**

Según (Coelho, 2019, pág. 1) “La metodología es una sucesión de métodos y técnicas científicas los cuales son empleados de forma sistemática en la elaboración de una investigación para lograr un resultado teóricamente legítimo”.

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación fue de tipo básica, pues según (Alvarez, 2020, pág. 3) “este tipo de investigación está orientada a conseguir nuevos entendimientos de modo generalizado, con la finalidad de aumentar los conocimientos de una situación específica”.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, pues las variables se pudieron medir, y según (Sánchez, 2019, pág. 104) “Dicha medición se logra utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos, teniendo como objetivo controlar, explicar, describir y predecir sus causas describiendo las mismas”.

Como nivel de esta investigación se desarrolló el nivel correlacional porque según (Mata, 2019, pág. 1) “Se buscó establecer las causas o relaciones entre un grupo de personas y en un momento determinado”. Es decir que, se investigó la relación existente entre las variables de investigación que son CA y SL.

Con respecto al diseño y al esquema de esta investigación fue no experimental, porque no se realiza ninguna influencia, por parte del investigador, sobre las variables de estudio; es decir, se realizó un análisis de la causa y el efecto sin influir sobre las causas. Además, fue transversal o transeccional porque se recolectó datos en un solo momento y se analizó las variables en un tiempo determinado. (Mata, 2019, pág. 1). Ver anexos, figura N° 01: Esquema del diseño de investigación.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **V1: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

“La CA es el nivel en que los servicios de salud aumentan la posibilidad de conseguir resultados sanitarios ansiados y se adaptan a conocimientos profesionales fundados en información verídica”. (WHO, 2020, pág. 1)

#### **Definición operacional**

Para analizar la variable CA se contempló analizar tres dimensiones: empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, junto con sus 9 indicadores.

#### **Indicadores**

Como indicadores de la calidad de atención se tuvo: Sencillez al hablar, atención individualizada al paciente, amabilidad en el trato, tiempo de espera para la atención, respeto en los turnos, pone en primer lugar al paciente, conocimiento del profesional, disposición para responder dudas, sencilles en los tramites. Estos indicadores se encontraron relacionados con el tipo de servicio percibido por el paciente lo que permitió obtener un resultado sobre la calidad de atención que ellos perciben.

#### **Escala de medición**

Se utilizó la escala, pues “Los datos son cualitativos, es decir categóricos, y además pudieron ser ordenados”. (Holmes, Illowsky y Dean, 2022, pág. 1).

### **V2: Satisfacción Laboral**

#### **Definición conceptual**

“La SA, es una métrica no cuantificable, y se define como una afirmación sentimental positiva que una persona siente cuando está en su trabajo y cuando realiza sus funciones. Las grandes organizaciones intentan medir este sentimiento, utilizando para ello encuestas de SL las cuales se volvieron un instrumento básico en la mayoría de los centros de trabajo”. (BasuMallick, 2021, pág. 1)

## **Definición operacional**

Concebida como el efecto de diversas conductas y actitudes que demuestra el profesional asistencial hacia su empleo, (Marcillo, 2020, pág. 27). Se contempló estudiar tres dimensiones para la variable satisfacción laboral: remuneración, condiciones de trabajo y desempeño laboral, con sus 7 indicadores.

## **Indicadores**

Como indicadores de la satisfacción laboral se tuvo: remuneración, ambiente optimo, horario laboral, capacitaciones, reconocimiento, limitaciones laborales e identificación laboral. Estos indicadores se encontraron relacionados con la percepción que el profesional tiene del lugar donde labora, lo que permitirá obtener un resultado sobre la satisfacción laboral que ellos perciben.

## **Escala de medición**

Al igual que la variable1 se utilizó la escala de medición ordinal.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Esta investigación tuvo una población conformada por 80 profesionales asistenciales que laboran en CE de un hospital de Iquitos en el año 2022 y por 80 pacientes que fueron atendidos por dichos profesionales en CE.

### **Criterios de inclusión:**

Se consideró como población de esta investigación a los pacientes y profesionales asistenciales presentes en los CE de un hospital de Iquitos en el año 2022, y se incluyó en esta investigación a los profesionales y pacientes que firmaron el consentimiento informado para ser parte de la investigación, los profesionales que estén de turno el día que se aplicará la encuesta, y los pacientes que tienen cita en algún consultorio externo del hospital el día que se aplicará la encuesta.



### **Criterios de exclusión:**

Mientras que quedaron excluidos los profesionales asistenciales y pacientes que no desearon participar y que tampoco desearon brindar sus consentimientos, los profesionales asistenciales y pacientes que no asistieron el día que se aplicó la encuesta, y los pacientes que sean menores de edad.

### **3.3.2 Muestra**

“Es una pequeña cantidad de individuos quienes fueron separados de la población y quienes respetan los criterios de inclusión y exclusión; todas estas peculiaridades le permitirán al investigador poder realizar un estudio más específico y concreto”. (Chancusig, 2021). Después de aplicar la fórmula para población conocida, se obtuvo una muestra de 66 profesionales y 66 pacientes. Ver anexos, figura N° 02: Fórmula para la población conocida.

### **3.3.3 Muestreo**

“El muestreo es un instrumento del estudio científico cuya finalidad es establecer la muestra que se debe estudiar” (Hernández y Carpio, 2019, pág. 2). El método de muestreo que se decidió utilizar en esta investigación fue el muestreo probabilístico el cual, tiene como base fundamental a la equiprobabilidad. Y en este trabajo se buscó que todos los sujetos de la población posean igual oportunidad de ser parte de la muestra.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Aquí se encuentran considerados el profesional asistencial que trabaja en CE de un hospital de Iquitos y el paciente que pasa consulta en CE de un hospital de Iquitos.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

“Es un procedimiento generalizado que se fundamenta en recopilar observaciones o mediciones in situ, el cual permitió obtener información sobre

conocimientos importantes e ideas nuevas y originales sobre la problemática de esta investigación” (Bhandari, 2020, pág. 1).

### **3.4.1 Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual se define según (Ponto, 2015, pág. 1) “Como la recolección de las respuestas obtenidas de las preguntas elaboradas a la muestra seleccionada”.

### **3.4.2 Instrumentos**

Para cada variable, se utilizó un cuestionario diferente, sabiendo que “El cuestionario es un material compuesto por cierto número de preguntas para proponer a los participantes. Las preguntas se utilizan para obtener ideas y comportamientos, preferencias, rasgos, actitudes y hechos. La información de apoyo se refiere a todo lo que necesitan los encuestados para alentar su participación, proporcionar contexto y antecedentes” (McGilvray, 2021, pág. 1)

El cuestionario 1, estuvo destinado a la variable de CA y se formularon 18 preguntas con una escala del 1 al 5, valorado de la siguiente manera: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: algunas veces, 4: casi siempre y 5: siempre. Las preguntas fueron distribuidas de acuerdo a las dimensiones de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Este instrumento se encuentra en el anexo N° 3.1

Mientras que el cuestionario 2, estuvo designado a la variable de SL y se formularon 14 preguntas con una escala del 1 al 5, valorado de la siguiente manera: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: algunas veces, 4: casi siempre y 5: siempre. Las preguntas fueron distribuidas de acuerdo a las dimensiones de remuneración, condición de trabajo, desempeño laboral. Este instrumento se encuentra en el anexo N° 3.2

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre : Calidad de atención a pacientes en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.

Autor : Chancusig Mirian (2021)

Adaptado por: Zoila Edith Davila Villacorta (2022)

Dimensiones: Empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Baremos : Los niveles fueron considerados como: No satisfecho (NS), medianamente satisfecho (MS) y satisfecho (S). Distribuidos en las dimensiones de la siguiente manera: Empatía: NS [6–14], MS [15–22], S [23–30]; fiabilidad: [6–14], MS [15–22], S [23–30]; capacidad de respuesta: [4–9], MS [10–14], S [15–20].

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre : Satisfacción laboral de profesionales de los consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.

Autor : Chancusig Mirian (2021)

Adaptado por: Zoila Edith Davila Villacorta (2022)

Dimensiones: Remuneración, condición de trabajo, desempeño laboral

Baremos : Los niveles fueron considerados como: No satisfecho (NS), medianamente satisfecho (MS) y satisfecho (S). Distribuidos en las dimensiones de la siguiente manera: Remuneración: NS [2–4], MS [5–7], S [8–10]; condición de trabajo: NS [6–14], MS [15–22], S [23–30]; desempeño laboral: NS [6–14], MS [15–22], S [23–30].

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Son términos empleados para evaluar la eficacia de la investigación. Muestran qué tan bien una técnica o un método pueden medir algo. La confiabilidad por su parte, es la estabilidad de un cálculo, y la validez es la precisión de ese cálculo. (Middleton, 2019, pág. 1)

Los instrumentos de la presente investigación se validaron por el juicio de tres expertos, con el grado de maestros en diferentes especialidades, quienes validaron si las dimensiones y los ítems incluidos en los instrumentos cuentan con

pertinencia, relevancia y claridad. Realizando las sugerencias correspondientes para la futura aplicación del instrumento corregido.

Mientras que su confiabilidad se estableció empleando los cuestionarios, mediante una prueba piloto a 6 profesionales y a 6 pacientes, utilizando posteriormente el programa Excel con la finalidad de aplicar el Alfa de Cronbach, utilizando la fórmula de las varianzas. Ver anexos, figura N°03: Fórmula de las varianzas del Alfa de Cronbach.

Después de aplicar la fórmula, se obtuvo los siguientes resultados: Para el instrumento N° 01, se obtuvo una consistencia o confiabilidad de 0.87, lo que considera al instrumento altamente confiable. Y para el instrumento N° 02, se obtuvo una consistencia o confiabilidad de 0.89, lo que también considera al instrumento altamente confiable.

### **3.5 Procedimientos**

Esta investigación inició con el trámite de la carta de presentación de la Universidad César Vallejo dirigido al hospital elegido. Cuando dicha autorización fue aprobada se inició a recolectar los datos, con los instrumentos ya validados, los cuales se aplicaron presencialmente. Primero se realizó una prueba piloto a 6 pacientes y a 6 profesionales para determinar la confiabilidad de los instrumentos validados aplicando el Alfa de Cronbach; posteriormente estos fueron aplicados a la muestra ya seleccionada, previa explicación sobre la investigación tanto a los usuarios como a los profesionales, quienes firmaron un consentimiento informado previo a la encuesta. Finalmente, los resultados fueron tabulados y analizados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Al terminar la ejecución de recolección de datos, estos fueron ordenados y enumerados de manera correlativa, se ingresó a una fuente de datos en el programa Excel. Posteriormente, para el procesamiento de datos propiamente dicho se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 para Windows, realizando

el análisis descriptivo de los objetivos trazados en este trabajo a través de una tabla de frecuencia absoluta con su respectivo porcentaje; luego se realizó la prueba de normalidad, la cual determinó la aplicación de la correlación Rho de Spearman con la finalidad de desarrollar la prueba de hipótesis estadística a través de la significancia, tanto de las variables como de sus dimensiones, estos resultados fueron plasmados a través de tablas en forma ordenada y clara.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetó el código de ética de la Universidad César Vallejo. Utilizando correctamente las citas y referencias según el formato APA séptima edición, respetando los derechos de autor. Para el procesamiento no se modificó ningún resultado obtenido. Se protegió la confidencialidad de los participantes, y toda la información obtenida se usó solo con fines de investigación. Siempre se trató de respetar los derechos de los colaboradores del estudio, tomando en consideración los preceptos de beneficencia, ya que se aumentará las cosas positivas y se disminuirá aquellos conflictos que podrían aparecer en la investigación; no maleficencia, pues se evitó causar perjuicios a la muestra designada; autonomía, respetando las respuestas de los colaboradores, comunicándoles que sus opiniones no producirá ningún tipo de represalias; y justicia, pues la recolección de datos se realizó privada y discretamente, basándose en el anonimato y discreción de la muestra. Finalmente, el presente estudio se presentará a los asesores y jueces quienes aprobarán esta investigación.

#### **IV. RESULTADOS**

En esta investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022; siendo seis los objetivos específicos planteados quienes buscan establecer la relación por cada dimensión de la CA (empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta) como de la SL (remuneración, condición de trabajo y desempeño laboral).

Para obtener las correlaciones entre dimensiones y variables se empleó un cuestionario sobre la CA con 16 ítems y otro cuestionario sobre la satisfacción laboral con 14 ítems; estos cuestionarios se aplicaron a la muestra de estudio, la cual estuvo conformada por 66 pacientes que acudieron a una cita en consultorios externos y por 66 profesionales asistenciales que laboran en consultorios externos de dicho hospital, se utilizó un muestreo probabilístico.

Seguidamente se utilizó la prueba de normalidad de datos Kolmogórov-Smirnov para el análisis estadístico inferencial la cual, “Es una prueba no paramétrica que permite comprobar que tipo de distribución alcanzan las calificaciones obtenidas de la muestra de estudio” (Ruiz, 2019, pág. 1).

A continuación, se analizó los resultados obtenidos:

## Estadística Descriptiva:

**Tabla 1:**

*Distribución de los Niveles de CA y sus Dimensiones*

*Empatía, Fiabilidad y Capacidad de respuesta.*

Niveles	Calidad de atención		Empatía		Fiabilidad		Capacidad de respuesta	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
No satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	6,1
Medianamente satisfecho	7	10,6	10	15,2	20	30,3	8	12,1
Satisfecho	59	89,4	56	84,8	46	69,7	54	81,8
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

Nota. *f* = Frecuencia absoluta

Como se muestra en la tabla 1, de los 66 (100,0%) pacientes que tuvieron atenciones en CE, se observa que para la variable CA el 89,4% (n=59) de los pacientes se encontraban satisfechos, lo cual representa a la mayor cantidad de pacientes encuestados, mientras que el 10,6% (n=7) estaban medianamente satisfechos, no hubo paciente que no estuviera satisfecho. En cuanto a la dimensión empatía tiene parecida distribución, con el 84,8% (n=56) de ellos se encontraban satisfechos y solo el 15,2% (n=10) estaban medianamente satisfechos, no hubo paciente que no estuviera satisfecho. La dimensión fiabilidad tiene similar distribución con el 69,7% (n=46) que se encontraban satisfechos y el 30,3% (n=20) estaban medianamente satisfechos, no hubo paciente que no estuviera satisfecho. Finalmente, la dimensión capacidad de respuesta tiene que el 81,8% (n=54) de los pacientes estaban satisfechos, el 12,1% (n=8) se encontraban medianamente satisfechos y el 6,1% (n=4) estaban no satisfechos.

**Tabla 2:***Distribución de los Niveles de SL y sus Dimensiones**Remuneración, Condición de Trabajo y Desempeño Laboral.*

Niveles	Satisfacción laboral		Remuneración		Condición de trabajo		Desempeño laboral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
No satisfecho	22	33,3	25	37,9	22	33,3	25	37,9
Medianamente satisfecho	38	57,6	31	47,0	35	53,1	39	59,1
Satisfecho	6	9,1	10	15,1	9	13,6	2	3,0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

Nota. *f* = Frecuencia absoluta

En la tabla 2 se evidencia que de los 66 (100,0%) profesionales que laboran en los CE de un hospital de Iquitos en el 2022, con respecto a la variable SL, el 57,6% (n=38) de los profesionales estaban medianamente satisfechos, el 33,3% (n=22) estuvieron no satisfechos y el 9,1% (n=6) estaban satisfechos. En cuanto a la dimensión remuneración el 47,0% (n=31) de ellos estaban medianamente satisfechos, el 37,9% (n=25) estaban no satisfechos y el 15,1% (n=10) estuvieron satisfechos. La dimensión condición de trabajo tiene similar distribución con el 53,1% (n=35) se encontraban medianamente satisfechos, 33,3% (n=22) estaban no satisfechos y el 13,6% (n=9) estaban satisfechos. Por último, la dimensión desempeño laboral tiene el 59,1% (n=39) de los mismos se encontraban medianamente satisfechos, el 37,9% (n=25) se encontraban no satisfechos y el 3,0% (n=2) estaban satisfechos.



Seguidamente se realizó la prueba de normalidad:

**Tabla 3:**

*Prueba de Normalidad: Variable CA y sus Dimensiones*

	Calidad de atención	Empatía	Fiabilidad	Capacidad de respuesta
N	66	66	66	66
Estadístico de prueba	,138	,226	,192	,359
Sig. asintótica(bilateral)	,003 <sup>a</sup>	,000 <sup>a</sup>	,000 <sup>a</sup>	,000 <sup>a</sup>

Nota: <sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3, se tiene la realización de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, llevada a cabo con el propósito de ver si las variables CA y sus dimensiones tienen una proporción normal, comprobándose que los niveles de significación están por encima de 0,05, por tal razón no cumple con el criterio de normalidad para llevar a cabo una prueba paramétrica de relación de Rho de Pearson ( $r_{xy}$ ), por lo que se llevó a cabo con el método paramétrico de Rho de Spearman ( $r_s$ )

**Tabla 4:***Prueba de Normalidad: Variable SL y sus Dimensiones*

	Satisfacción laboral	Remunera- ción	Condición de trabajo	Desempeño laboral
N	66	66	66	66
Estadístico de prueba	,118	,199	,145	,122
Sig. asintótica(bilateral)	,023 <sup>a</sup>	,000 <sup>a</sup>	,001 <sup>a</sup>	,017 <sup>a</sup>

Nota: <sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 4, refleja la realización de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, en la que se comprobó que los niveles de significación también están por encima de 0,05, por tal razón no cumple con el criterio de normalidad, utilizándose entonces el método paramétrico de Rho de Spearman ( $r_s$ )

### **Prueba de Hipótesis:**

**Objetivo General (OG):** Establecer la relación que existe entre CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis general (HG):** Existe relación significativa entre CA a pacientes con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

### **Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La CA a pacientes no está relacionada con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

H<sub>1</sub>: La CA a pacientes está relacionada con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Nivel de significación:** 0.05

### **Regla de decisión:**

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $p > 0.05$  no se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 5:**

*Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción Laboral*

Rho de Spearman		Satisfacción Laboral
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	- 0,655
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,000*

### **Interpretación**

Según la tabla 5, la relación entre CA a pacientes y SL de profesionales en consultorios externos mediante el coeficiente Rho de Spearman = -0,655; lo que indica que existe relación negativa y moderada (de acuerdo al intervalo de evaluación de este coeficiente), esta relación se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se logró una sig. bilateral de 0,000. De esta manera se rechaza la hipótesis nula, y se valida la hipótesis del investigador, pues ambas variables están relacionadas, pero en sentido inverso, es decir que mientras la SL de los profesionales en CE disminuye, la CA que ellos brindan se incrementa.

**Objetivo específico 1 (OE 1):** Determinar si existe o no relación entre la empatía y la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis específica 1 (HE 1):** La empatía está relacionada significativamente con la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La Empatía a pacientes no está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

H<sub>1</sub>: La Empatía a pacientes está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Tabla 6:**

*Correlación entre Empatía y CA.*

	Rho S	CA
Empatía	CC	0,644
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,000*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; CA= Calidad de atención; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 6, se muestra la relación entre empatía y CA de profesionales en CE en la cual se obtuvo un coeficiente Rho S= 0,644; lo que indica que existe relación positiva y moderada, esta relación se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se consiguió una sig. bilateral de 0,000, este resultado demuestra que conforme se incrementa la empatía a los pacientes también se incrementa la CA de los profesionales en CE.

**OE 2:** Determinar si existe o no relación entre la fiabilidad y la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**HE 2:** La fiabilidad está relacionada significativamente con la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La fiabilidad a pacientes no está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

H<sub>1</sub>: La fiabilidad a pacientes está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Tabla 7:**

*Correlación entre la Fiabilidad y CA*

	Rho S	CA
Fiabilidad	CC	0,718
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,000*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; CA= Calidad de atención; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 7, la correlación entre la dimensión de fiabilidad a pacientes y la CA de profesionales en CE obtuvo el coeficiente Rho S = 0,718; lo que indica que existe relación positiva alta, esta relación se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se consiguió una sig. bilateral de 0,000, lo que demuestra que mientras se incrementa la fiabilidad a los pacientes también se incrementará la CA de los profesionales en CE.

**OE 3:** Determinar si existe o no relación entre la capacidad de respuesta y la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**HE 3:** La calidad de respuesta está relacionada significativamente con la CA de los pacientes de CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La capacidad de respuesta a pacientes no está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos.

H<sub>1</sub>: La capacidad de respuesta a pacientes está relacionada con la CA de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos.

**Tabla 8:**

*Correlación entre Capacidad de Respuesta y la CA*

	Rho S	CA
Calidad de respuesta	CC	0,752
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,000*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; CA= Calidad de atención; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 8, la relación entre la dimensión calidad de respuesta a pacientes y la CA de profesionales en CE mediante el coeficiente Rho S = 0,752; lo que indica que existe relación positiva alta, esta relación se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se consiguió una sig. bilateral de 0,000, lo que detalla que si la calidad de respuesta a pacientes se mejora también mejorará la CA de los profesionales en CE.

**OE 4:** Determinar si existe o no relación entre la remuneración con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

**HE 4:** La remuneración está relacionada significativamente con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La remuneración a profesionales no está relacionada con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

H<sub>1</sub>: La remuneración a profesionales está relacionada con SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Tabla 9:**

*Correlación entre la Remuneración y la SL.*

	Rho S	SL
Remuneración	CC	- 0,456
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,000*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; SL= Satisfacción laboral; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 9, la relación entre la dimensión remuneración y la SL de profesionales en CE mediante el coeficiente Rho S = -0,456; lo que indica que existe relación negativa moderada, este resultado se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se logró una sig. bilateral de 0,000, lo que detalla que si la remuneración a profesionales disminuye la satisfacción laboral de ellos también disminuye.



**OE 5:** Determinar si existe o no relación entre la condición de trabajo con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**HE 5:** La condición de trabajo está relacionada significativamente con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: La condición de trabajo no está relacionada con SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

H<sub>1</sub>: La condición de trabajo está relacionada con SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Tabla 10:**

*Correlación entre la Condición de Trabajo y la SL.*

	Rho S	SL
Condición de trabajo	CC	- 0,365
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,003*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; SL= Satisfacción laboral; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 10, la relación entre la dimensión condición de trabajo y la SL de los profesionales en CE mediante el coeficiente Rho S = -0,365; lo que indica que existe relación negativa baja, esta relación se demuestra al obtener una sig. bilateral de 0,003, lo que detalla que si la condición de trabajo de los profesionales disminuye la SL en ellos también disminuye.

**OE 6:** Determinar si existe o no relación entre el desempeño laboral con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

**HE 6:** El desempeño laboral está relacionada significativamente con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

**Hipótesis Estadística:**

H<sub>0</sub>: El desempeño laboral no está relacionada con la SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022

H<sub>1</sub>: El desempeño laboral está relacionada con SL de los profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022.

**Tabla 11:**

*Correlación entre el Desempeño Laboral y la SL.*

	Rho S	SL
Desempeño laboral	CC	-0,431
	N	66

*Sig. (bilateral)= 0,003*

Nota: Rho S = Rho de Spearman; SL= Satisfacción laboral; CC: Coeficiente de correlación

**Interpretación**

Según la tabla 11, la relación entre la dimensión desempeño laboral y la SL de los profesionales en CE mediante el coeficiente Rho S = -0,431; lo que indica que existe relación negativa moderada, esta relación se demuestra al utilizar la prueba de hipótesis estadística de correlación para variables ordinales, en el que se obtuvo una sig. bilateral de 0,003, lo que detalla que si el desempeño laboral de los profesionales disminuye la SL en ellos también disminuye.

## V. DISCUSIÓN

Finalizado el análisis de cada resultado, se dio respuesta a los objetivos anteriormente propuestos; empezando con el OG el cual fue establecer la relación entre la CA a pacientes y la SL de profesionales en CE de un hospital de Iquitos, 2022; en el cual se comprobó que existe una relación negativa y moderada entre las variables de estudio, lo cual indica que a pesar que la SL de los profesionales disminuye, la CA a los pacientes se incrementa.

Los resultados alcanzados esta investigación concuerdan con la investigación ejecutada por (Mendoza, 2020, pág. 26) “Quien comprobó que en relación al lugar de trabajo y lo que la institución les brinda, su muestra de estudio se encuentra altamente insatisfecho con un 100% de insatisfacción. Por el contrario, los pacientes reflejaron un nivel alto de satisfacción (100%) con respecto a la calidad técnica y profesional recibida, reflejando calidad técnica y humana del servicio que brindan. Así mismo observó un valor de Sig. 0,05 y un Rho de Spearman de -0,329 que identifica una correlación significativa e inversa baja entre SL y CA, mostrando que, a menor SL existe mayor CA”.

Por otro lado, esta investigación discrepa con los resultados conseguidos por (Gallo, 2022, pág. 29) “Quien obtuvo como resultado para la gestión de calidad de servicio un nivel medio en el 59,9% de la muestra, y una satisfacción laboral media de 56,36%, consiguiendo un Rho S de 0,446 y un nivel de sig. Bilateral 0,000, alcanzando una relación positiva moderada entre gestión de la CA y SL, es decir, a mayor gestión de la CA, mayor SL”.

También se discrepa con (Chancusig, 2021, pág. 37) “Obtuvo como resultado que, el 45.7% alcanzó un nivel medio de aceptación de la CA, por su parte el 34,3% consideró un nivel alto de la SL. Además, el Rho S dio un valor de 0,464 para ambas variables, y un nivel de sig. de 0.00, determinándose relación positiva regular entre las variables de estudio, es decir que, a mayor SL, mayor CA”.

Por su parte, (Marcillo, 2020, pág. 40) “Obtuvo como resultado que en la gestión administrativa predomina el nivel regular con un 56% del total, así como en la satisfacción laboral donde también predomina el nivel regular con un 69% de total. Obteniendo un Rho S de 0,443 y una sig. bilateral de 0,01, concluyéndose que existe una correlación positiva baja entre gestión administrativa y SL”.

Mientras que los resultados obtenidos por (Aldana, 2021, pág. 48) “Manifiesta que los encuestados consideran en un porcentaje alto a la SL y a la CA. Además, obtuvo un Rho de Spearman de 0,99995115, lo que representa que la variable SL tiene una correlación positiva muy alta y directa con la variable CA, esto indica que, mientras más impacto se produzca sobre la SL de profesionales durante la COVID19, se obtendrá un mayor impacto en la CA al usuario”.

Como siguiente resultado se obtuvo que el 89.4% de los pacientes se perciben satisfechos con la CA que reciben en los CE, mientras que el 10.6% se encuentra medianamente satisfecho con la calidad de atención, y ningún paciente se considera no satisfecho. Al igual que en el estudio de (Campos, 2020, pág. 31) en donde, “El 53.3% de los pacientes perciben eficiente la CA brindada, mientras que el 37.1% lo considera moderado y el 9.5% lo considera deficiente”.

Así mismo, se analizó cada dimensión de estudio, considerando la empatía como, “La habilidad de entender emocionalmente lo que los demás se encuentran sintiendo, percibiendo las cosas desde el punto de vista del otro. Básicamente, es ponerse en los zapatos de otra persona y comprender lo que esa persona está sintiendo” (Cherry, 2020, pág. 1).

En el estudio con respecto a la dimensión empatía se observó que el 84,8% de pacientes se encontraban satisfechos, el 15,2% estaban medianamente satisfechos, y no hubo paciente que no estuviera satisfecho. Este resultado coincide con el estudio realizado por (Campos, 2020, pág. 36) “Quien obtuvo como resultado que, el 46.7% de pacientes consideran eficiente la empatía que se brinda en la institución elegida, mientras que el 37.1% los considera moderado, y el 16.2% lo considera deficiente”. Pero, se encontró también a (Fariño et al., 2018, pág. 18)

“Cuyo resultado discrepa con los mencionado anteriormente, pues ellos después de analizar la dimensión de empatía demostraron que el 52% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el nivel de empatía que brindan el personal estudiado, mientras que un 48% si se encuentran satisfechas”.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad, “Se usa para estimar a alguien o algo que ofrece garantías, seguridad y es confiable. Refiriéndose a un objeto, un procedimiento o una persona” (Pérez y Gardey, 2018, pág. 1)

Además, en este trabajo se obtuvo el resultado de que el 69,7% de los pacientes se encontraban satisfechos, el 30,3% estaban medianamente satisfechos y no hubo paciente que no estuviera satisfecho. Resultados coinciden con (Campos, 2020, pág. 36), “Quien consiguió que un 57.1% de los pacientes encuestados consideraron que la dimensión fiabilidad es efectivo, pero el 38.1% la considera medianamente efectivo y el 4.8% la considera ineficaz”.

Mientras que Fariño et ál. (2018, p. 16), contradicen estos resultados, pues ellos obtuvieron que “El 75% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la fiabilidad recibida, mientras que un 25% si se encuentra satisfecha”. Al igual que Wong (2018, p. 49) quien tuvo como resultado que, “El 48,9% (141) de su población encuestada piensa que la dimensión fiabilidad es malo, el 36,4% (106) de encuestados piensa que es regular y el 14,7% (43) piensa que es bueno”.

Por su parte, la dimensión capacidad de respuesta, “Comprende dentro de su concepto la agilidad, así como la oportunidad en la atención recibida; es decir, una atención rápida y eficiente, en conjunto con la actitud positiva y amabilidad del personal de atención al usuario” (Neyra, 2018, pág. 23).

En esta dimensión, se consiguió que 81,8% de los usuarios se encontraban satisfechos, el 12,1% se encontraban medianamente satisfechos y el 6,1% estaban no satisfechos. Estos porcentajes se asemejan a los porcentajes obtenidos por (Campos, 2020, pág. 36) “Quien obtuvo que el 47.6% de los pacientes consideran

eficiente la capacidad de respuesta recibida, el 30.5% la considera moderada, y 21.9% la considera deficiente”. Además, quien coinciden con ambos resultados mencionados anteriormente fue (Fariño et ál., 2018, pág. 16) “Quien consiguió un 83% de satisfacción en los usuarios encuestados con respecto a la capacidad de respuestas que el personal de salud les brinda, mientras que solo el 17% se encuentra insatisfecho”.

Al analizar las hipótesis específicas de esta investigación, se alcanzó el resultado que la relación entre la dimensión de empatía a pacientes y la CA de profesionales en CE alcanzó un coeficiente Rho S de 0,644 y una sig. bilateral de 0,000; esto muestra que existe relación positiva y moderada entre la dimensión mencionada y su variable, es decir, conforme se incrementa la empatía a los pacientes también se incrementa la CA de los profesionales en CE. Resultado que se corrobora con la investigación ejecutada por (Aldana, 2021, pág. 51) “Quien obtuvo como resultado 0,8419738107 con respecto a la correlación de Pearson, esto indica existe una correlación muy alta entre la variable CA y la dimensión empatía”.

Mientras que para la relación entre la dimensión calidad de respuesta a pacientes y la CA de profesionales en CE, se obtuvo como resultado un coeficiente Rho S de 0,752 y una sig. bilateral de 0,000, lo que indica que existe una relación positiva alta, esto refleja que si la calidad de respuesta a pacientes se mejora también mejorará la CA de los profesionales en CE. Al igual que (Aldana, 2021, pág. 50) “Quien obtuvo como resultado 0,8143215147, con respecto al coeficiente de correlación de Pearson, esto refleja una correlación muy entre la dimensión capacidad de respuesta y la CA al usuario”.

Para la variable SL del profesional que labora en CE de un hospital de Iquitos, 2022; se tuvo como resultado que el 57,6% de los profesionales estaban medianamente satisfechos, el 33,3% estuvieron no satisfechos y el 9,1% estaban satisfechos. Por su parte, (Duarez, 2021, pág. 29) “Obtuvo que existe una satisfacción en el 68.8% de los colaboradores encuestados, por otro lado, el 31.3% de colaboradores obtuvo como respuesta que se encontraban insatisfechos”.

Además, (Campos, 2020, pág. 31) “Observó que, el 43.8% del personal encuestado se encuentra satisfecho en su centro de laborales, el 31.3% se encuentra totalmente satisfecho, y el 25% se encuentra insatisfecho con la institución”.

Luego, se procedió a analizar la dimensión de remuneración a la cual según Corporate Finance Institute, se le considera como cualquier clase de compensación o pago que se atribuye a un individuo o empleado por las actividades realizadas para una institución, empresa o de forma independiente. Acá se encuentra incluido el salario base que reciba un trabajador, en conjunto con otras maneras de realizar un pago acumulativo durante el desarrollo de sus funciones (CFI, 2018, pág. 1).

Como resultados en la dimensión remuneración se analizó que, el 47,0% de profesionales estaban medianamente satisfechos, el 37,9% estaban no satisfechos y el 15,1% estuvieron satisfechos. Campos (2020, p. 34) por su parte, obtuvo como resultado que “El 59.4% de sus profesionales se encuentra satisfecho, el 25.0% se encuentra totalmente satisfecho, el 15.6% se encuentra insatisfecho y ninguno se encuentra totalmente insatisfecho con la remuneración recibida”. Increíblemente Mendoza (2020, p. 28) obtuvo como resultado que “El 100% de los enfermeros del servicio de medicina se encuentran altamente insatisfechos con la remuneración que reciben de su institución”.

Según la International Labour Organization, la dimensión condición de trabajo, es entendida como aquellas condiciones que comprenden una extensa escala de situaciones, como el horario de trabajo, en la que se encuentran incluidas las horas laborables normales y el tiempo descanso; la remuneración; las condiciones físicas y las exigencias mentales que se encuentran en un área de trabajo (ILO, 2018).

En la dimensión condición de trabajo, se consiguió como resultado que el 53,1% de profesionales se encontraban medianamente satisfechos, el 33,3% no estaban satisfechos y solo el 13,6% estaban satisfechos. Resultados que coinciden con los obtenidos por (Marcillo, 2020, pág. 36) “Quien obtuvo que el 65% del personal encuestado considera regular las condiciones de trabajo que les brinda su

institución, el 21% considera mala las condiciones de trabajo, y el 13% lo considera bueno”. Sin embargo, el que contradice ambos resultados anteriormente mencionados fue (Campos, 2020, pág. 34) “Quien obtuvo que el 71.9% de sus profesionales se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo que les brinda la institución, el 18.8% se encuentra totalmente satisfecho, el 9.4% se encuentra insatisfecho y ninguno se encuentra totalmente insatisfecho con las condiciones de trabajo”. Finalmente, (Mendoza, 2020, pág. 27) “Obtuvo como resultado alarmante que el 100% de los enfermeros del servicio de medicina se encuentran totalmente insatisfechos con las condiciones de trabajo brindada por su institución”.

Finalmente, Hordos (2018) manifiesta que el desempeño laboral, puede ser considerado sencillo en una primera instancia, ya que se le puede considerar como que tan bien o mal los trabajadores desarrollan sus funciones. Pero el análisis empieza a ser más minuciosos cuando se estudia el impacto que tiene el desempeño laboral sobre el servicio brindado. Es decir, analizar como un mal trabajador puede desequilibrar el trabajo grupal, o como un buen trabajador a través de su desempeño ejemplar, puede hacer crecer la moral, el trabajo en equipo y el resultado final.

En este estudio se obtuvo que el 59,1% de profesionales se encontraban medianamente satisfechos con el desempeño laboral de realizan, el 37,9% no se encontraba satisfecho y el 3,0% se encontraba satisfecho. Resultado que va de la mano con la poca implementación que tienen los distintos servicios para brindar una atención efectiva, la alta demanda de pacientes que piden adicionales diariamente (por falta de turnos extras) y que obligan a los profesionales a realizar atenciones más rápidas para poder atender a todos sus pacientes, etc.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluye que existe una relación inversa y moderada entre las variables CA y SL, al obtener como resultado un coeficiente Rho S de -0,655 y una sig. de 0,000, lo cual significa que a pesar que los profesionales no se encuentran satisfechos con lo que la institución les ofrece laboralmente, ellos intentan brindar una atención de calidad, lo cual es reflejado en la satisfacción que expresan sus pacientes hacia la atención recibida.
- Segunda** : Existe una relación positiva y moderada entre la CA y la dimensión empatía, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho S de 0,644 y una sig. bilateral de 0,000, es decir que, el profesional al mostrarse empático con los pacientes, haciéndoles sentir que entienden sus malestares, dolencias y la necesidad que, de ser atendidos con paciencia, amor y respeto, aumentaron la calidad de atención que recibieron.
- Tercera** : Con respecto a la dimensión fiabilidad y la variable CA, se obtuvo una relación positiva alta con un Rho S de 0,718 y una sig. bilateral de 0,000, resultado que demuestra que al conseguir incrementarse la fiabilidad de la atención (cumplir con el horario programado, respetar los turnos de atención, respetar el tiempo de atención de cada paciente, etc.) también se incrementará la calidad de atención.
- Cuarta** : Se obtuvo una relación positiva alta entre la variable CA y la dimensión de capacidad de respuesta, al obtener un coeficiente Rho S de 0,752 y una sig. bilateral de 0,000; es decir que, al tener los profesionales una alta capacidad de respuesta hacia los pacientes, estos últimos sintieron que les brindaron una atención de alta calidad, pues sintieron que fueron escuchados y que todas sus dudas fueron absueltas.
- Quinta** : Existe relación negativa moderada entre la variable SL y la dimensión remuneración, pues se obtuvo un coeficiente Rho S fue de -0,456 y una sig. bilateral fue de 0,000; lo que significa que

el profesional al no estar conforme con la remuneración que recibe, hay atrasos en sus pagos y no les pagan completo; se encontrarán insatisfechos con la institución en la que laboran.

**Sexta** : Con respecto a la dimensión condición de trabajo y la variable SL, se logró una relación negativa baja, al conseguir un coeficiente Rho S de -0,365 y una sig. bilateral de 0,003; lo que significa que al no tener una condición laboral que cumpla los estándares de bioseguridad, de acondicionamiento, de horarios y de capacitaciones, los profesionales no se encontrarán satisfechos laboralmente.

**Séptima** : Se obtuvo una relación negativa moderada entre la variable SL y la dimensión desempeño laboral, al obtener un coeficiente Rho S de -0,431 y una sig. bilateral de 0,003; es decir, si el profesional no siente que la institución reconoce su trabajo, no siente que le brindan las facilidades para ejecutar sus actividades y no se siente identificado con las funciones que realizar, entonces no se encontrará satisfecho laboralmente.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : La presente investigación fue realizada de manera general en todos los consultorios externos de un hospital de Iquitos, por lo que se recomienda que se realicen estudios de manera individualizada en cada área y especialidad que forman parte de los consultorios externos, de esta manera se podrá identificar el área específica en donde la calidad de atención o la satisfacción laboral se encuentran deficientes.
- Segunda** : Con respecto a los instrumentos utilizados en los pacientes, se recomienda mantener la aplicación física, ya que más del 50% de los pacientes no cuentan con smartphones o desconocen el uso del mismo. Pero para los profesionales, se recomienda introducir los cuestionarios virtuales, de esa manera ellos podrán responder en algún tiempo libre, sin necesidad de interrumpir sus actividades diarias, y sobre todo, sin necesidad de que el entrevistador se quede a esperar que el profesional termine sus atenciones.
- Tercera** : Se exhorta a los profesionales de la salud a seguir practicando la capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad durante sus atenciones, a pesar de no encontrarse satisfechos en la institución, pues eso eleva la calidad de atención que brindan, no solo como profesionales, sino también como personas.
- Cuarta** : A las autoridades de este hospital se recomienda realizar gestiones para mejorar la remuneración y las condiciones de trabajo que brindan a los profesionales, ya que estas dimensiones permitirán obtener una satisfacción laboral de sus profesionales, y por consiguiente mejorará la CA que ellos brindan.

## REFERENCIAS

- Aldana, T. J. (2021). *Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante COVID-19 en el hospital Leoncio Prado Huamachuco*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73996>
- Alvarez, R. A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arevalo, V. F., Bardales, M. A., & García, G. V. (2020). *Teorías conceptuales de satisfacción laboral*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- BasuMallick, C. (11 de March de 2021). *What Is Job Satisfaction? Definition, Factors, Importance, Statistics, and Examples*. Recuperado el 11 de July de 2022, de Spiceworks: <https://www.spiceworks.com/hr/engagement-retention/articles/what-is-job-satisfaction/>
- Bhandari, P. (5 de June de 2020). *Data Collection | A Step-by-Step Guide with Methods and Examples*. Recuperado el 14 de July de 2022, de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/data-collection/>
- Boada, L. N. (Octubre de 2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Boada, N. A., Barbosa, L. A., & Cobo, M. E. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista investigación en salud universidad de Boyacá*, 6(1), 55 -71. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Campos, P. F. (2020). *Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el centro de diálisis Nefro Cix SAC*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45242>
- Canzio, M. C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima este, 2018*. [Tesis de pre grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de Repositorio institucional Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

- Cavalcante, M. J. (2018). Professional satisfaction and prevalence of burnout syndrome in primary care oral health teams in Sobral, Ceará-Brazil. *Salud de los trabajadores*, 26(1), 34-44. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6634226>
- CFI, T. (29 de October de 2018). *Remuneration*. Recuperado el 17 de July de 2022, de Corporate Finance Institute: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/careers/compensation/remuneration/>
- Chancusig, M. M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74925>
- Cherry, K. (02 de May de 2020). *What Is Empathy?* Recuperado el 17 de July de 2022, de Very well mind: <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Chinchay, T. L. (2020). Enhancement proposal for job satisfaction within the administrative area of an import business in Lima (2020). *Innova research journal*, 7(1), 77-95. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1942>
- Coelho, F. (17 de mayo de 2019). *Significado de metodología*. Recuperado el 05 de mayo de 2022, de Significados: <https://www.significados.com/metodologia/>
- Cosme, M. G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de odontología del Insituto Nacional de Salud del Nili*. [Tesis de pre grado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad Inca Garcilazo de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4679>
- Duarez, M. F. (2021). *Satisfacción laboral del colaborador y calidad de atención de partos en el hospital Santa María de Cutervo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75359>
- Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. d., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, 2(2), 1 - 25. Obtenido de <https://www.inspilir.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97/66>
- Felipe, B. G., & Aguilar, C. P. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *Sciéndo*, 21(3), 369-374. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- Gallo, C. L. (2022). *Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80715>
- Gonzales, M. R. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana de Medicina Forense*, 4(1), 76-78. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf191z.pdf>

- Hernández, Á. C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>
- Holmes, A., Illowsky, B., & Dean, S. (2022). *Introducción a la estadística empresarial*. Houston, Texas: OpenStax. Obtenido de <https://openstax.org/books/introducci%C3%B3n-estad%C3%ADstica-empresarial/pages/1-3-niveles-de-medicion>
- Hordos, L. (11 de Jun de 2018). *What is the Definition of Job Performance?* Recuperado el 09 de september de 2022, de Bizfluent: <https://bizfluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html>
- ILO. (2018). *Working conditions*. Recuperado el 17 de July de 2022, de International Labour Organization: <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang-en/index.htm>
- Kuijck, A. (2018). *Two Factor Theory*. Recuperado el 24 de Abril de 2022, de Toolshero: <https://www.toolshero.com/psychology/two-factor-theory-herzberg/>
- Marcillo, V. G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Martín, J. (25 de Setiembre de 2018). *¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL?* Recuperado el 25 de Abril de 2022, de Cerem: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Mata, S. L. (2019 de Julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Recuperado el 5 de mayo de 2022, de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- McGilvray, D. (2021). Ten Steps to Quality Data and Trusted Information (TM). *Executing Data Quality Projects (Second Edition)*, 2, 269-304. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/survey-instrument>
- Meilanti, S., Matuluko, A., Ibrahim, N., Uzman, N., & Bates, I. (March de 2022). A global study on job and career satisfaction of early-career pharmacists and pharmaceutical scientists. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 5, 2667-2766. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667276622000099>
- Mendoza, C. C. (2020). *Satisfacción laboral y calidad de atención en los enfermeros (as) del servicio de medicina en el Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60991>

- Middleton, F. (3 de July de 2019). *Reliability vs Validity in Research | Differences, Types and Examples*. Recuperado el 15 de July de 2022, de Scribbr: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/#:~:text=Reliability%20and%20validity%20are%20concepts,the%20accuracy%20of%20a%20measure>.
- Neyra, B. R. (2018). La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco - Agencia Tacna, año 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. *Repositorio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna*, 1 - 89. Obtenido de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159\\_2018\\_neyra\\_barrionuevo\\_ra\\_espg\\_maestria\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Numpaqué, P. A., Buitrago, O. L., & Pardo, S. D. (2019). Calidad de atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la facultad de medicina*, 67(2). Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/65978>
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (2018). *Definition of Reliable*. Recuperado el 17 de July de 2022, de Definición.de: <https://definicion.de/fiable/>
- Pincay, M. Y., & Parra, F. C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 1118-1142. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539747.pdf>
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the advanced practitioner in oncology*, 6(2), 168–171. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/>
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232018000100003#B96](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232018000100003#B96)
- Ríos, P. J. (2019). *Calidad de atención y satisfacción percibida por donantes del centro hemodador región Loreto banco de sangre tipo II Iquitos 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de Repositorio institucional digital Universidad Nacional de la Amazonía Peruana: [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7570/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7570/Jorge_Tesis_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, M. L. (28 de Mayo de 2019). *Prueba de Kolmogórov-Smirnov: qué es y cómo se usa en estadística*. Recuperado el 16 de Julio de 2022, de Psicología y mente: <https://psicologiymente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
- Saavedra, P. J. (2019). *Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la municipalidad distrital de Moro*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional del Santa]. Recuperado el 12 de Junio de 2022, de Repositorio institucional Universidad Nacional del Santa: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3219/48907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, F. F. (2019). Epistemic Foundations of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Disagreement. *Digital Journal of Research in University Teaching*, 13(1), 102-122. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Tello , C. L., & Pereyra, S. J. (09 de Noviembre de 2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, Hospital Iquitos, 2021*. [Tesis de pre grado, Universidad Científica del Perú]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Científica del Perú: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1531>
- Torres, V. W. (2020). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54070>
- United Nations General Assembly. (2019 de octubre de 2019). Political declaration of the high-level meeting on universal health coverage. Obtenido de <https://www.un.org/pga/73/wp-content/uploads/sites/53/2019/09/UHC-HLM-silence-procedure.pdf>
- Wong, J. N. (21 de Mayo de 2018). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario percibida por los pacientes de hospitalización dados de alta del Hospital III de EsSalud Iquitos 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6033>
- World Health Organization. (20 de July de 2020). *Quality health services*. Recuperado el 22 de May de 2022, de World Health Organization: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Yanelys, A. (5 de Junio de 2019). *Service quality, elements, dimensions and evaluation models*. Recuperado el 25 de Abril de 2022, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Yslado, M. R., & Norabuena, F. R. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte médico (Lima)*, 19(4), 41-49. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>



## **ANEXOS**



¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la calidad de atención de los pacientes de consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022?	Determinar si existe o no relación entre la capacidad de respuesta con la calidad de atención de los pacientes de consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	La capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la calidad de atención de los pacientes de consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la remuneración con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022?	Determinar si existe o no relación entre la remuneración con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	La remuneración está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el sueldo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1, 2</li> </ul>	Escala Ordinal  1: Nunca  2: Casi nunca  3: Algunas veces  4: Casi siempre  5: Siempre	Satisfecho
¿Cuál es la relación entre la condición de trabajo con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022?	Determinar si existe o no relación entre la condición de trabajo con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	La condición de trabajo está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ambiente optimo</li> <li>○ Horario laboral</li> <li>○ Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3, 4</li> <li>○ 5, 6</li> <li>○ 7, 8</li> </ul>		Mediana-mente satisfecho
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022?	Determinar si existe o no relación entre el desempeño laboral con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	El desempeño laboral está relacionado significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales en consultorios externos de un hospital de Iquitos, 2022.	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimiento</li> <li>○ Limitaciones laborales</li> <li>○ Identificación laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 9, 10</li> <li>○ 11, 12</li> <li>○ 13 14</li> </ul>		No satisfecho
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>				
Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Método: descriptivo Diseño: no experimental, transversal y correlacional	Población: 80 profesionales y 80 pacientes Muestra: 66 profesionales y 66 pacientes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios	Descriptiva: Rho Spearman Inferencial: Significancia de la correlación Rho de Spearman				

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Calidad de atención	La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (WHO, 2020)	La calidad de la atención es la evaluación de la acción y el efecto de atender a los pacientes. Esta detallada por 3 dimensiones, cada una con 3 indicadores.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Amabilidad en el trato</li> <li>○ Atención individualizada al paciente</li> <li>○ Sencillez al hablar</li> </ul>	<b>Escala Ordinal</b>  1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tiempo de espera para la atención</li> <li>○ Respeto en los turnos</li> <li>○ Pone en primer lugar al paciente</li> </ul>	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocimiento del profesional</li> <li>○ Disposición para responder dudas</li> <li>○ Sencilles en los tramites</li> </ul>	
<b>Variable 2</b> Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, una métrica no cuantificable, se define como una respuesta emocional positiva que experimentas cuando haces tu trabajo o cuando estás presente en el trabajo. (BasuMallick, 2021)	Concebida como el efecto de diversas conductas y actitudes que demuestra el profesional asistencial hacia su empleo. (Marcillo, 2020). Esta detallada por 3 dimensiones, la primera dimensión desarrollada por 1 indicador y las otras 2 dimensiones desarrolladas cada una con 3 indicadores.	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con el sueldo</li> </ul>	<b>Escala Ordinal</b>  1: Nunca 2: Casi nunca 3: Algunas veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ambiente optimo</li> <li>○ Horario laboral</li> <li>○ Capacitaciones</li> </ul>	
			Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconocimiento</li> <li>○ Limitaciones laborales</li> <li>○ Identificación laboral</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### 3.1. INSTRUMENTO 1

#### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2022.

Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio, el cual será totalmente anónimo, y sus resultados son de carácter confidencial. Marca con una X en el recuadro que consideres conveniente en cada una de las afirmaciones, las cuales tienen el siguiente valor en una escala del 1 al 5:

VALORES				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	VALORES				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>					
1	¿Usted recibe un buen trato del profesional que lo atiende?					
2	¿Usted considera que el profesional tiene una atención agradable que le provoca regresar?					
3	¿El profesional que lo atiende, entiende sus necesidades y muestra interés en ayudarlo?					
4	¿El profesional lo llamó por su nombre?					
5	¿El profesional usa palabras claras y sencillas al hablar con usted?					
6	¿El profesional le explica la forma de tomar sus medicinas y los procedimientos o exámenes a realizarle?					
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>					
7	¿Usted es atendido en el horario en el que fue citado?					
8	¿El tiempo de atención con cada paciente es el adecuado?					
9	¿Se respetan los turnos de atención de acuerdo a lo programado?					
10	¿Si un paciente citado no se encuentra, se pasa al siguiente paciente para continuar la atención?					
11	¿El profesional está atento a usted cuando le explica sus malestares y le cuenta sus dolencias?					
12	¿El profesional le realiza los exámenes correspondientes detenidamente?					
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13	¿El profesional que lo atiende se encuentra capacitado para atender la enfermedad que usted padece?					
14	¿El profesional realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias?					
15	¿El profesional le brinda el tiempo necesario para absolver todas sus dudas y consultas?					
16	¿El profesional es capaz de explicarle a usted con claridad y sencillas los trámites intrahospitalarios que debe realizar para una próxima cita?					

*Elaboración adaptada de Chancusig Mirian (2021)*

### 3.2. INSTRUMENTO 2

#### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE UN HOSPITAL DE IQUITOS, 2022.

Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio, el cual será totalmente anónimo, y sus resultados son de carácter confidencial. Marca con una X en el recuadro que consideres conveniente en cada una de las afirmaciones, las cuales tienen el siguiente valor en una escala del 1 al 5:

VALORES				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	VALORES				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN REMUNERACIÓN</b>					
1	¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
2	¿Los turnos u horas extras que usted realiza son compensados a tiempo y de forma completa?					
	<b>DIMENSIÓN CONDICIÓN DE TRABAJO</b>					
3	¿Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales que le brinda el hospital?					
4	¿Considera que el hospital se preocupa por la bioseguridad de su persona dentro de su puesto de trabajo?					
5	¿Está usted satisfecho con el horario laboral que cumple?					
6	¿Está usted satisfecho con las horas extras que le programan?					
7	¿El hospital le ofrece capacitaciones para reforzar sus habilidades personales y profesionales?					
8	¿El hospital le brinda todas las facilidades para que continúe formándose académicamente?					
	<b>DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL</b>					
9	¿Durante el tiempo que se encuentra laborando en este hospital, se le ha brindado alguna carta de reconocimiento y felicitaciones por su labor desempeñada?					
10	¿Considera que el hospital le hace sentir que la labor que usted desempeña es importante para el funcionamiento del mismo?					
11	¿El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar sus actividades laborales?					
12	¿El hospital soluciona de manera inmediata cualquier inconveniente que se presente para el óptimo desarrollo de sus funciones?					
13	¿Se siente usted identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
14	¿Se siente usted satisfecho con la labor que realiza dentro del hospital?					

*Elaboración adaptada de Chancusig Mirian (2021)*

# Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted recibe un buen trato del profesional que lo atiende?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el profesional tiene una atención agradable que le provoca regresar o quedarse?	X		X		X		
3	¿El profesional que lo atiende se siente identificado con usted, entiende sus necesidades y muestra un sincero interés en ayudarlo?	X		X		X		
4	¿El profesional lo llamó por su nombre?	X		X		X		
5	¿El profesional está haciendo otras cosas, como revisar el celular, mientras el paciente le explica sus molestias?	X		X		X		
6	¿El profesional examina detenidamente al paciente?	X		X		X		
7	¿Ud. es atendido en el horario en el que fue citado?	X		X		X		
8	¿El tiempo de atención con cada paciente es el adecuado?	X		X		X		
9	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
10	¿Personas que no estuvieron esperando su atención en la cola son atendidos antes que usted?	X		X		X		
11	¿El profesional usa palabras claras y sencillas al hablar con usted?	X		X		X		
12	¿El profesional le explica la forma de tomar sus medicinas y los procedimientos o exámenes a realizar, con palabras sencillas y fáciles de entender?	X		X		X		
13	¿El profesional que lo atiende se encuentra capacitado con respecto a la enfermedad que usted padece?	X		X		X		
14	¿Considera que el profesional que lo atiende es un practicante?	X		X		X		
15	¿El profesional le absuelve todas sus dudas y consultas?	X		X		X		
16	¿El profesional intenta solucionar su queja en la brevedad posible?	X		X		X		
17	¿El profesional es capaz de explicarle a usted con claridad y sencillas los trámites intrahospitalarios que debe realizar?	X		X		X		
18	¿Considera que para ser atendido debe realizar demasiados trámites engorrosos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Aracely Jibaja Julisse** DNI: 05403614

Especialidad del validador: **Psicóloga clínica**

13 de 05 del 2022

*Julisse Jibaja*  
Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Remuneración ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	X		X		X		
2	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?	X		X		X		
3	DIMENSION 2: Condición de trabajo ¿Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales que le brinda el hospital?	X		X		X		
4	¿Considera que el hospital se preocupa por la calidad de vida, y la bioseguridad de su personal?	X		X		X		
5	¿Está usted satisfecho con el horario laboral que cumple?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho cuando trabaja horas extras?	X		X		X		
7	¿El hospital le ofrece capacitaciones para reforzar sus habilidades personales y profesionales?	X		X		X		
8	¿El hospital le brinda todas las facilidades para que continúe formándose académicamente?	X		X		X		
9	DIMENSION 3: Desempeño laboral ¿Durante el tiempo que se encuentra laborando en este hospital, se le ha brindado alguna carta de reconocimiento y felicitaciones por su labor desempeñada?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿El hospital le recuerda constantemente lo agradecido que se encuentra por sus funciones realizadas?	X		X		X		
11	¿El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar sus actividades laborales?	X		X		X		
12	¿El hospital soluciona de manera inmediata cualquier inconveniente que se presente para el óptimo desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
13	¿Se siente usted identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	X		X		X		
14	¿Se siente usted satisfecho con la labor que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Arévalo, J. Bejé, Julissa** DNI: **05403614**

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínica**

**13** de **05** del **20**...

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Julissa Bejé*

Firma del Experto Informante.





ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>								
1	¿Usted recibe un buen trato del profesional que lo atiende?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el profesional tiene una atención agradable que le provoca regresar o quedarse?	X		X		X		
3	¿El profesional que lo atiende se siente identificado con usted, entiende sus necesidades y muestra un sincero interés en ayudarlo?	X		X		X		Cambiar la pregunta
4	¿El profesional lo llama por su nombre?		X		X		X	Cambiar la pregunta
5	¿El profesional está haciendo otras cosas, como revisar el celular, mientras el paciente le explica sus molestias?		X		X		X	eliminar la pregunta
6	¿El profesional examina detenidamente al paciente?		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
7	¿Ud. es atendido en el horario en el que fue citado?	X		X		X		
8	¿El tiempo de atención con cada paciente es el adecuado?	X		X		X		
9	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
10	¿Personas que no estuvieron esperando su atención en la cola son atendidos antes que usted?	X		X		X		
11	¿El profesional usa palabras claras y sencillas al hablar con usted?	X		X		X		precisar la pregunta
12	¿El profesional le explica la forma de tomar sus medicinas y los procedimientos o exámenes a realizarle, con palabras sencillas y fáciles de entender?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
13	¿El profesional que lo atiende se encuentra capacitado con respecto a la enfermedad que usted padece?	X		X		X		
14	¿Considera que el profesional que lo atiende es un practicante?		X		X		X	
15	¿El profesional le absuelve todas sus dudas y consultas?		X		X		X	Cambiar pregunta
16	¿El profesional intenta solucionar su queja en la brevedad posible?	X		X		X		especificar la pregunta
17	¿El profesional es capaz de explicarle a usted con claridad y sencillas los trámites intrahospitalarios que debe realizar?		X		X		X	Cambiar la pregunta
18	¿Considera que para ser atendido debe realizar demasiados trámites engorrosos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable después de corregir  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg. Alarte Velasco, Alvaro Percy DNI: 08200164  
 Especialidad del validador: Mo. Sociedad e Investigación Universitaria

13 de 05 del 2022

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Remuneración ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	X				X		
2	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 2: Condición de trabajo ¿Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales que le brinda el hospital?	X		X		X		
4	¿Considera que el hospital se preocupa por la calidad de vida, y la bioseguridad de su personal?		X		X	X		Cambiar la pregunta a: <i>¿Mantener o no se calidad de vida?</i>
5	¿Está usted satisfecho con el horario laboral que cumple?	X		X		X		
6	¿Se encuentra usted satisfecho cuando labora horas extras?							
7	¿El hospital le ofrece capacitaciones para reforzar sus habilidades personales y profesionales?	X		X		X		
8	¿El hospital le brinda todas las facilidades para que continúe formándose académicamente?	X		X		X		
9	DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral ¿Durante el tiempo que se encuentra laborando en este hospital, se le ha brindado alguna carta de reconocimiento y felicitaciones por su labor desempeñada?	X		X		X		
10	¿El hospital le recuerda constantemente lo agradecido que se encuentra por sus funciones realizadas?	X		X		X		es parecido a la preg. 9.
11	¿El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar sus actividades laborales?	X		X		X		
12	¿El hospital soluciona de manera inmediata cualquier inconveniente que se presente para el óptimo desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
13	¿Se siente usted identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	X		X		X		
14	¿Se siente usted satisfecho con la labor que realiza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   No aplicable [ X ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Alvaro Perea*   DNI: *07200604*  
 Especialidad del validador: *Mg. Decanato e Investigación Universitaria*

*13* de *05* del 20*22*

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>								
1	¿Usted recibe un buen trato del profesional que lo atiende?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que el profesional tiene una atención agradable que le provoca regresar o quedarse?	✓		✓		✓		
3	¿El profesional que lo atiende se siente identificado con usted, entiende sus necesidades y muestra un sincero interés en ayudarlo?	✓		✓		✓		
4	¿El profesional lo llamó por su nombre?	✓		✓		✓		
5	¿El profesional está haciendo otras cosas, como revisar el celular, mientras el paciente le explica sus molestias?	✓		✓		✓		
6	¿El profesional examina detenidamente al paciente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
7	¿Ud. es atendido en el horario en el que fue citado?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo de atención con cada paciente es el adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	✓		✓		✓		
10	¿Personas que no estuvieron esperando su atención en la cola son atendidos antes que usted?	✓		✓		✓		
11	¿El profesional usa palabras claras y sencillas al hablar con usted?	✓		✓		✓		
12	¿El profesional le explica la forma de tomar sus medicinas y los procedimientos o exámenes a realizarle, con palabras sencillas y fáciles de entender?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
13	¿El profesional que lo atiende se encuentra capacitado con respecto a la enfermedad que usted padece?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el profesional que lo atiende es un practicante?	✓		✓		✓		
15	¿El profesional le absuelve todas sus dudas y consultas?	✓		✓		✓		
16	¿El profesional intenta solucionar su queja en la brevedad posible?	✓		✓		✓		
17	¿El profesional es capaz de explicarle a usted con claridad y sencillas los trámites intrahospitalarios que debe realizar?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que para ser atendido debe realizar demasiados trámites engorrosos?	✓		✓		✓		

NO SE ENSEÑÓ CLASIFICADO

COMO SIEMPRE QUE ES HORARIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ SANCHEZ PAGO MARIANO

DNI: 55398185

Especialidad del validador: GESTION CALIDAD SERVICIOS DE LA SALUD

... de ... de ... del 2022



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Remuneración</b> ¿El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?	✓		✓		✓		NO PAGA SUELDO
3	<b>DIMENSIÓN 2: Condición de trabajo</b> ¿Se siente usted satisfecho con las condiciones ambientales que le brinda el hospital?	SI	No	SI	No	SI	No	
4	¿Considera que el hospital se preocupa por la calidad de vida, y la bioseguridad de su personal?	✓		✓		✓		
5	¿Está usted satisfecho con el horario laboral que cumple?	✓		✓		✓		
6	¿Se encuentra usted satisfecho cuando labora horas extras?	✓		✓		✓		
7	¿El hospital le ofrece capacitaciones para reforzar sus habilidades personales y profesionales?	✓		✓		✓		
8	¿El hospital le brinda todas las facilidades para que continúe formándose académicamente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral</b>							
9	¿Durante el tiempo que se encuentra laborando en este hospital, se le ha brindado alguna carta de reconocimiento y felicitaciones por su labor desempeñada?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿El hospital le recuerda constantemente lo agradecido que se encuentra por sus funciones realizadas?	✓		✓		✓		
11	¿El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
12	¿El hospital soluciona de manera inmediata cualquier inconveniente que se presente para el óptimo desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
13	¿Se siente usted identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Se siente usted satisfecho con la labor que realiza?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [X]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ SAUCATEL ROGER NANCY DNI: 05308285

Especialidad del validador: GESTION EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

...del mes de mayo del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## TABLAS

**Tabla 12:**

*Baremos del Instrumento 1*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>		
	No satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Empatía	[6 - 14]	[15 - 22]	[23 - 30]
Fiabilidad	[6 - 14]	[15 - 22]	[23 - 30]
Capacidad de respuesta	[4 - 9]	[10 - 14]	[15 - 20]

Fuente: Propia

**Tabla 13:**

*Baremos del Instrumento 2*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>		
	No satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Remuneración	[2 - 4]	[5 - 7]	[8 - 10]
Condición de trabajo	[6 - 14]	[15 - 22]	[23 - 30]
Desempeño laboral	[6 - 14]	[15 - 22]	[23 - 30]

Fuente: Propia

**Tabla 14:**

*Valores e Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*

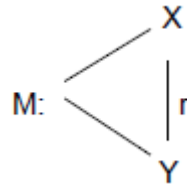
<b>Valores</b>	<b>Interpretación</b>
- 1	La correlación es negativa y perfecta
De -0,9 a -0,99	La correlación es negativa y muy alta
De -0,7 a -0,89	La correlación es negativa y alta
De -0,4 a -0,69	La correlación es negativa y moderada
De -0,2 a -0,39	La correlación negativa y baja
De -0,01 a -0,19	La correlación negativa y muy baja
0	No existe correlación
De 0,01 a 0,19	La correlación es positiva pero muy baja
De 0,2 a 0,39	La correlación es positiva pero baja
De 0,4 a 0,69	La correlación es positiva pero moderada
De 0,7 a 0,89	La correlación es positiva alta
De 0,9 a 0,99	La correlación es positiva muy alta
1	La correlación es positiva y perfecta

Nota. Escalafones para interpretar los resultados de la correlación.

## FIGURAS

### Figura 1:

*Esquema del Diseño de Investigación.*



En donde:

M = Muestra

X = Calidad de servicio

Y = Satisfacción laboral

r = Relación

### Figura 2:

*Fórmula para la Población Conocida.*

$$n = \frac{N \cdot Z^2 (p \cdot q)}{(N-1)E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

En donde:

N: población en estudio

Z: nivel de confianza = (95%: 1.96)

p: probabilidad de éxito: 0.5

q: probabilidad de fracaso: 0.5

E: error permitido en la investigación = 0.05

Reemplazando:

Población de pacientes (80) y profesionales (80)

$$80 \cdot 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

$$(80-1)0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

$$n: 66.35$$

### Figura 3:

*Fórmula de las Varianzas del Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

En donde:

$\alpha$ : alfa

k: número de ítems

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza total