



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción Laboral de Trabajadores y Calidad de Atención
Percibida por Usuarios de Consulta Externa en Salud MINSA
en Ciudad Eten**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Rodriguez Jimenez, Nathaly Eliana (orcid.org/0000-0001-7353-6111)

ASESORA:

Dra. Galvez Diaz Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo amado e hijos, mi familia, por estar conmigo en todo momento dándome ánimos y esforzándome para salir adelante. ¡Gracias por su ayuda!

A mis padres, por su soporte incondicional y motivación para continuar con mis estudios.

Agradecimiento

A Dios, por llenar mi vida de bendiciones y éxitos profesionales

A mis asesores de tesis, por su gran orientación académica y confianza puesta en mí.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXO	35

Índice de Tablas

Tabla 01 Nivel satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten	19
Tabla 02 Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten	20
Tabla 03 Nivel de las dimensiones de calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten	21

Resumen

Esta investigación presentó como propósito general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten. Fue una investigación descriptiva transversal de tipo básica, con una muestra de 40 profesionales de la salud y 125 usuarios que asistieron a consulta externa, no fue necesario plantearse hipótesis. Para estimar la satisfacción laboral se manejó un cuestionario de Sonia Palma y un cuestionario SERVQUAL para la calidad de atención. Como resultados se obtuvo que el 45% de los trabajadores se encuentre satisfecho laboralmente y el 51.2% de los usuarios percibieron una calidad de atención en el nivel regular; entre las dimensiones de satisfacción laboral predominó la significación de la tarea con el 45% y en las dimensiones de la calidad de atención prevaleció el nivel regular en los aspectos tangibles con el 52%. Se concluyó que existe satisfacción laboral en los trabajadores y una calidad de atención regular en los usuarios de consulta externa de un establecimiento de salud MINSA de ciudad Eten.

Palabras clave: *Calidad de atención, satisfacción laboral, gestión en salud.*

Abstract

The present research study had as general objective: To determine the level of job satisfaction of workers and quality of care perceived by users of outpatient health consultation MINSA in Ciudad Eten. It was a cross-sectional descriptive research of basic type, with a sample of 40 health professionals and 125 users who attended outpatient consultation, it was not necessary to consider hypotheses. To estimate job satisfaction, a Sonia Palma questionnaire and a SERVQUAL questionnaire for quality of care were used. As results, it was obtained that 45% of the workers are satisfied with their work and 51.2% of the users perceived a quality of attention at the regular level; Among the dimensions of job satisfaction, the significance of the task prevailed with 45% and in the dimensions of the quality of care, the regular level prevailed in the tangible aspects with 52%. It was concluded that there is job satisfaction in workers and a regular quality of care in outpatient users of a MINSA health facility in Eten city.

Keywords: *Quality of care, job satisfaction, health management*

I. INTRODUCCIÓN

El brindar atención de calidad en salud es una inquietud de un gran número de gobernantes a nivel mundial, por ello la Organización Mundial de la salud señala que la capacidad de respuesta de un sistema de salud involucra a la satisfacción del profesional, las expectativas de los pacientes en relación al trato que les corresponde recibir, enfatizando el respeto a la dignidad del usuario y los derechos humanos (Holguín et al., 2019, p.9)

Mundialmente, un gran número de países analizaron la insatisfacción laboral del personal de salud, especificándose ciertos factores interrelacionados, como la escasa capacitación, promoción profesional, carga laboral excesiva y desorganización institucional. Indagaciones realizadas para profesionales en hospitales de EEUU, Europa Occidental, Canadá y países de Latinoamérica. La OMS et al. (2020), señala que La organización internacional del trabajo (OIT), expresó que el 4% de los trabajadores están satisfechos con sus labores y casi el 65% de ellos, menores de 25 años, no están comprometidos laboralmente (p.79)

La misión principal del sistema de salud es Proveer servicios pertinentes, equilibrados, y seguros, en donde la calidad de atención sea la unidad básica que lo avale (Soto et al., 2019, p.03) La calidad proyecta Una ganancia de beneficios para todo integrante de la entidad y la satisfacción del consumidor, resaltando la capacidad de solucionar adecuadamente de acuerdo a las perspectivas y demandas de salud (Holguín et al., 2019, p.9)

En los últimos años, en nuestro país, se han planteado metas y propósitos para conseguir una cobertura universal en salud, solidario y equitativo. No obstante, al igual que muchos países se ha notado las desigualdades socio económicas que aquejan a millones de personas. El presente sistema de salud fraccionado, la ausencia de inversión y una deficiente gestión de recursos han generado bienes improductivos que generan insatisfacción frente a las necesidades de la población desatando una crisis en el sector (Custodio et al., 2017, p.10) Además, existen

ciertos factores que influyen en la calidad del servicio, entre ellas se menciona: La competencia profesional, aspecto de las instalaciones, accesibilidad a los servicios, confort, infraestructura sanitaria defectuosa en establecimientos del ámbito rural, carencia de especialistas en algunas instituciones, ineficiencia en solucionar reclamos de los pacientes y sus familiares, la empatía y capacidad de respuesta del profesional, información recibida por el profesional y la continuidad de cuidados en los diferentes niveles de atención (Inga et al., 2019, p. 02)

En las investigaciones realizadas a nivel nacional, la estimación de la satisfacción laboral fue del 62.8% específicamente en las dimensiones de fiabilidad y aspectos tangibles, también, en emergencias el porcentaje de insatisfacción fue del 44.8% especialmente en la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (Salazar et al., 2018, p.37). Es necesario resaltar que esta insatisfacción laboral puede crear ciertas situaciones de estrés, ansiedad, ausentismo frecuente en el trabajo, depresión, disminución del desempeño laboral, entre otros (Salazar et al., 2018, p.40)

Por otro lado, la calidad se ha convertido en un componente esencial y protagónico a la hora de brindar un servicio, pues busca dar una respuesta oportuna a las perspectivas y necesidades del interesado en los servicios de salud. Para la Organización Mundial de la Salud, la calidad que se requiere en las instituciones de servicios de salud, ya sea públicas o privadas tienen que certificar lo que indica (Fariño et al., 2019) que El paciente obtenga servicios apropiados de valoración, diagnóstico y procedimientos terapéuticos pertinentes, para conseguir una atención de calidad (p.22), es decir, todas las actividades realizadas, deben estar direccionadas a optimizar la calidad, organizar todos los recursos (materiales, insumos, personal administrativo y asistencial, entre otros) para conseguir resultados positivos de satisfacción en profesionales y usuarios, efectividad, eficiencia e impacto social. En el Centro de salud Eten, sobre todo en los consultorios de consulta externa, eh podido observar la existencia de inconvenientes y problemas en donde el personal de salud, tanto profesionales como técnicos, presentaron insatisfacción laboral.

Esta problemática causó nerviosismo dentro del equipo de trabajo, con los jefes inmediatos y el personal nombrado lo que entorpeció la comunicación, alteró la armonía y desarrollo laboral. El personal de salud indicó gran demanda en los servicios, creando plazas limitadas de trabajo, lo que demostró una carencia en los patrimonios materiales produciendo fastidio al desempeñar sus funciones, se sumó falta de reconocimiento del grupo profesional por la entidad. Así mismo, sobresalió remuneraciones reducidas y el déficit de oportunidades limitando el desarrollo profesional y personal.

Sin duda alguna, uno de los retos del sector salud que se debe afrontar es la disminución de la accesibilidad de los servicios y la cobertura sanitaria, ya que la globalización económica y la evolución del estado no han logrado mejorar los servicios de salud, y, por consiguiente, la calidad de vida.

Por lo anteriormente descrito, se formuló el siguiente problema general, siendo: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten? Como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de la dimensión satisfacción laboral de los trabajadores percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, determinar el nivel de la dimensión calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten. Por ser una investigación de tipo descriptiva, no es necesario plantear hipótesis.

Socialmente, se instituyó un problema de salud pública por el gran nivel de insatisfacción en la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud públicos, lo que sirve como antecedente científico renovado para esbozar estrategias e implementar elementos de perfeccionamiento en las prestaciones del primer nivel de atención en salud.

II. MARCO TEÓRICO

Para la descripción de los antecedentes, se incluyeron aquellos que implicaron las variables estudiadas: Satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención en los usuarios, mostrándose a continuación:

A nivel internacional, Alarcón et al. (2020) en Chile, efectuaron una investigación cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción y motivación laboral de los profesionales de partería del Hospital de Puerto Montt, estudio cuantitativo, descriptivo - transversal, donde se empleó dos cuestionarios uno de diagnóstico laboral para estimar la motivación y otro para la satisfacción siendo la escala SL-SPC. Obteniéndose una satisfacción alta y niveles medio – alto de motivación para todas las dimensiones.

Ozretić et al. (2020) en Croacia, efectuaron un estudio con finalidad de estimar la calidad de los servicios de salud prestados por centro hospitalario universitario público, se usó una encuesta SERVQUAL a 564 pacientes de 18 departamentos del centro hospitalario universitario, siendo escogidos por un muestreo por conveniencia. Con los resultados sobresalieron las brechas existentes quienes expusieron las variaciones de tamaño en las dimensiones de la calidad del servicio. Concluyendo que, si bien en una situación en la que la satisfacción general con el servicio es alta, asimismo hay una serie de áreas en las que diferentes dimensiones de la calidad del servicio han mejorado.

Hong et al. (2019) en Pekín, desarrollaron una investigación para determinar los factores asociados a la satisfacción laboral en enfermeras. Se buscó artículos, entre Enero 2012 y Octubre 2017, en base de datos electrónicos como Web of science, Pubmed, CINAHL, Embase, PsycINFO, Applied social sciences Index, SinoMed CNKI, WanFang y VIP recuperándose artículos en otros idiomas. Se usaron palabras claves como compromiso profesional, satisfacción laboral y licenciada en enfermería, para la calidad de atención se utilizó guías Strobe. Se obtuvo 59 artículos quienes indicaron una estrecha relación entre el ambiente laboral y la satisfacción, compromiso organizacional – profesional y enfermera- paciente.

Concluyeron que es sumamente importante amplificar la satisfacción laboral ya que crece la percepción de la calidad de atención.

Lezcano et al. (2018). En Colombia, ejecutaron un estudio para estimar la calidad de la atención de los servicios de salud conforme a las dimensiones SERVQUAL. Investigación de tipo longitudinal, en una muestra de 59 usuarios que acuden a un centro de salud, se les aplicó un cuestionario donde se obtuvo que dentro de las dimensiones mejor apreciadas se encuentran la empatía, calidad y capacidad de respuesta. Se concluyó que el cuestionario SERVQUAL es usado para medir la calidad de una prestación, en este caso, la calidad de atención fue insatisfactoria.

Merino et al. (2018). En España, efectuaron un estudio para evaluar la relación entre satisfacción laboral y cultura de seguridad en un hospital. Estudio transversal, donde se utilizó una encuesta de satisfacción laboral y otra hospitalaria sobre seguridad del paciente y calidad sanitaria. Con los resultados se consiguió una satisfacción laboral media de 7.21 y la media de seguridad percibida de 7.48 evidenciando la relación existente entre ambas dimensiones y las áreas a mejorar.

A nivel nacional, Bendezú et al. (2020). En Perú, efectuó un estudio para determinar la relación entre ambas variables. De tipo descriptivo correlacional, se recolectaron datos de una muestra de 18 docentes y 06 administrativos por una encuesta de satisfacción laboral SL/ SPC. Los resultados demostraron una fuerte correlación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral.

Arizmendiz et al. (2019). En Perú, efectuó un estudio para determinar el nivel de satisfacción, fue aplicada, descriptivo no experimental. Se aplicó un cuestionario Sonia Palma (SL-SPC), obteniéndose que un 50% de los participantes quedaron satisfechos con los beneficios económicos y horas extras, consideraron ser útiles en su trabajo; estuvieron insatisfechos con el reconocimiento personal y/o social por que no mostraron buena relación con sus compañeros y jefes. Concluyó que los colaboradores quedaron satisfechos con sus pagos y mostraron actitudes positivas en sus labores.

Mayanga et al. (2019). En Perú, efectuó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, estudio no experimental, transversal - descriptiva. Se usó un cuestionario tipo Likert en una muestra de 74 profesionales. Como resultados se obtuvo que el 78% de los serumistas mostró una satisfacción laboral regular, así como también en las dimensiones física (55.4%) y psicológica (74.3%). Se concluyó que los enfermeros serumistas presentaron una regular satisfacción laboral.

Flores et al. (2017). En Perú, realizó un estudio con el fin de determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital. Estudio de cuantitativo de tipo correlacional – transversal, con una muestra conformada por 30 trabajadores, se aplicó un cuestionario subdividido en 7 dimensiones (Materiales, remuneración, relaciones sociales, desarrollo personal y de tareas, políticas administrativas, relaciones con la autoridad) con 36 ítems; una escala de calidad de atención con 5 dimensiones y 28 ítems: Fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangible. Se obtuvo una correlación directa aceptable, es decir, cuando la satisfacción aumenta, la calidad de atención se acrecienta.

López et al. (2017). En Perú, ejecutaron una revisión sistemática retrospectiva observacional, seleccionando 10 artículos, encontrándose: Con baja evidencia pertenecen a México (27.3%) y el 9.1% a España, Honduras, Argentina y Chile. Concluyéndose que, en las instituciones de salud la satisfacción laboral repercute en la calidad de atención.

A nivel local, Gioansie et al. (2019). En Perú, realizó un estudio descriptivo no experimental para establecer los niveles de satisfacción laboral, con una muestra de 90 participantes, se aplicó un cuestionario de Sonia Palma, hallándose que el 43.2% de ellos se situaron en un nivel promedio, siendo las dimensiones: Beneficios económicos, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social. Se concluyó que el género femenino mostró mayor satisfacción.

Para el presente estudio fue fundamental desplegar conocimientos sobre la definición de Satisfacción laboral y calidad de atención mencionados por los siguientes autores:

Para Bohorquez et al. (2020). La satisfacción laboral fue un conjunto de sentimientos positivos que los colaboradores manifestaron concerniente a su trabajo (2020, p.41) describiendo tres actitudes:

Entrega plena para el desarrollo de sus funciones, desempeño eficiente y eficaz en las actividades delegadas. Compromiso con la entidad, nivel de identidad laboral. Positividad ante el desarrollo de su trabajo.

Hilgert et al. (2018) enunció que: La satisfacción laboral se manifestó en las expectativas laborales y necesidades individuales (p.22), donde sobresalen, el ambiente laboral, políticas, compañerismo, retractaciones caras a la actitud del trabajador.

Además, los trabajadores simbolizan el capital humano de una institución siendo de suma importancia reconocer sus necesidades que intervienen en su desempeño laboral para que permitan ejecutar actividades que alcancen la satisfacción en ejercicio de sus funciones, reflejándose en la productividad y ambiente laboral, por ello, la satisfacción laboral en salud involucra a la calidad asistencial, eh ahí la importancia de estimarla en los trabajadores.

La satisfacción laboral se da por la mixtura de componentes: El ingreso para el cubrir necesidades básicas del grupo familiar, reconocimiento colectivo y lograr la estabilidad laboral, así mismo, capacitarse y desarrollarse profesionalmente. De acuerdo a una investigación efectuada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2008, párr. 5), el 81% de latinoamericanos se encuentran satisfechos laboralmente, teniendo una mayor satisfacción en comparación a otros países como Corea del Sur y Japón que presentan ingresos mayores.

Dentro de los beneficios de la valoración de la satisfacción laboral en las instituciones, dependerán de cómo son administrados o explicados, involucrando tanto a la persona como a la organización, se describe lo siguiente:

Satisfacción general en el trabajo: Los resultados de la investigación se hacen llegar a la institución, señalando el nivel en el que fue hallado el grado de satisfacción laboral, además, se determinan los servicios y los grupos donde existe un grado alarmante de insatisfacción; mejoramiento de las actitudes: Al enunciar sus opiniones, el trabajador posee la confianza en que de algún modo se solucionarían ciertos problemas que los agobian; comunicación: Una de las técnicas utilizadas en la indagación referente al tema es la encuesta bien estructurada; buscando localizar el sentir del profesional, siendo muy importante para tomar decisiones de la institución, puesto que no solo se describen las refutaciones de lo que se desea, también de otros puntos para optimar el ejercicio de trabajadores. (Hilgert et al., 2018, p.31)

Para obtener satisfacción en el trabajo, se han desarrollado diversas teorías, entre ellas tenemos:

Herzberg, puntualizó la teoría de dos factores realizándose numerosos estudios, con personas de distintas nacionalidades y profesiones. Esta teoría manifestó que el trabajo se debe fortalecer para transportar un mando seguro del personal, estableció los elementos que aquejan la satisfacción laboral, siendo: Factores de higiene (Políticas empresariales, condiciones laborales, sueldo, compañerismo, vida personal) y de desarrollo o motivación (logros, compromiso, reconocimiento, responsabilidad, y progreso) (Madero et al., 2020, p.20)

McClelland et al. (2008) desplegó su Teoría de las Necesidades, concluyendo que Los trabajadores menos fructíferos son quienes suministraron mayor atención a los factores de higiene, sin embargo, los menos fundamentales proveyeron atención a factores de desarrollo, las peculiaridades de los trabajadores se adquirieron con el tiempo posterior al aprendizaje y las experiencias. (p.09).

Según Madero (2020) , citó a Maslow quien señaló las siguientes necesidades:

Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autor relación. (Madero et al., 2020, p.23)

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por parte de las instituciones, la insatisfacción de los trabajadores puede ocasionar una reducción significativa en la calidad laboral, ineficiencia en procedimientos - procesos intrínsecos de trabajadores, poca identidad con la institución o con actividades estipuladas, factores que influirían en la calidad de atención.

Es importante que los trabajadores descubran que su vida laboral es un lugar apropiado para desarrollar su autoestima, su realización personal como profesional, capacidades y no solo un medio de satisfacción económica básica. Por tanto, es compromiso de los administradores de las entidades de salud instituir los entornos apropiados para que sus trabajadores se sientan integrantes de la misma, tal como lo indica Arboleda et al. (2018) Los trabajadores deben identificarse con su institución, sentirse y actuar como responsables por el logro de sus propósitos. (p.03)

Por otro lado, en relación a la calidad de atención al paciente hace referencia al trato al usuario, a sus acompañantes inclusive al personal que labora en el centro de salud, integralmente se puede lograr que el paciente obtenga una estancia satisfactoria en relación a infraestructura, amabilidad, comodidad, premura en trámites y pagos; asimismo se valora el conocimiento del profesional de salud.

Para ello, muchos autores han conceptualizado este término como:

La organización Mundial de la salud (2020) definió la calidad de servicio como Un alto nivel de excelencia profesional, uso apropiado del patrimonio, riesgo reducido y mayor estado de satisfacción del usuario y su repercusión final a la salud. (p.20)

En América Latina, la calidad de atención en servicios médicos fue propuesto como un modelo insumo- producto involucrando tres componentes básicos: Estructura - Proceso - Resultados.

Donabedian la expresó como una nueva definición: La garantía de calidad en salud, posee la finalidad de monitorear el ejercicio clínico resguardando y afinando su calidad, sobresaliendo una red amplia de expertos y dispositivos de auditoría médica que ejecutaron post facto, estimando las conductas. (Torres et al., 2015, p.40)

Para Donabedian, la calidad de la atención es la relación paciente- profesional haciéndose uso de elementos anhelados donde las expectativas de los efectos sean próximas a la atención ofrecida en la actualidad (Campos et al., 2019, p.02)

Así mismo, Donabedian propuso un modelo de calidad de atención donde establecido tres dimensiones y sus respectivos indicadores para calcularla; en estos tiempos, la correlación entre metodologías de proceso – resultado y su sistematización de juicios, crea pensamientos significativos del compromiso en mejorar la calidad de los servicios, entre estas dimensiones se describen: (Cueva et al., 2018, P. 35)

Dimensión estructura: Se refiere a los recursos materiales y atributos institucionales relativamente firmes, como son: Recursos humanos y económicos utilizables en los lugares donde se provee el servicio; dimensión de proceso: Hace referencia a lo que los profesionales de la salud y distribuidores pueden hacer por los usuarios, la relación con diligencias de apoyo, conjuntamente con habilidades, cualidades, técnicas y destrezas con las que se realizan; dimensión de resultado: Representa los cambios en la jerarquía de salud y la satisfacción por la atención recibida, otorgándole un mayor valor por satisfacer las expectativas del usuario por medio de una prestación de mayor disposición.

Es decir, la calidad se considera un importe adherido, eficacia, respeto al paciente y sus familiares, conservar la limpieza, ser puntual, optimar consecutivamente, que

los usuarios gocen de confianza y seguridad, que no sientan riesgo alguno en su establecimiento. Además, de poseer información correcta de su padecimiento y tratamiento.

Para la percepción del paciente, la calidad se funda en todo aquello que satisface sus demandas de forma pertinente, con cordialidad y un suministro adecuado de materiales de su atención. Para ello, las dimensiones que creemos importante es este estudio son: Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad. (Campos et al., 2019, p.17)

A continuación, se describe un modelo que estima la calidad de un servicio de salud, entre ellos:

El Modelo SERVQUAL para Rodríguez et al. (2018) es Un instrumento de indagación multidimensional, direccionada a absorber las expectativas de las clientelas y las apreciaciones de un servicio en cinco dimensiones que representan la calidad del servicio. (p.05).

El análisis precedente de datos, empleó una técnica de reducción llamada examen de factores revelando que a estos elementos se atribuyen 5 dimensiones de calidad que son: Fiabilidad, capacidad de verificar la prestación de manera íntegra; capacidad de respuesta, de manera consistente, asertiva a las interrogantes y dudas de los usuarios; seguridad, capacidad de los profesionales para transmitir confianza; empatía, asistencia de cuidado y personalizada a los usuarios; tangibles, características físicas de servicios básicos, aparatos y materiales de comunicación.

Estas dimensiones instituyeron ítems específicos en el cuestionario SERVQUAL, utilizado por varios peritos de diversas áreas como salud, economía, formación, etc. (Rodríguez et al.,2017, p.60)

A continuación, se describe el concepto de terminología básica:

Calidad de atención: Máximo nivel profesional, menor generación de riesgos, uso eficiente del patrimonio y gran nivel de satisfacción de los usuarios. (OMS et al. 2020, p.20); Satisfacción laboral: Conjunto de emociones auténticas que los trabajadores expresan de su vida laboral. (Bohorquez et al., 2020, p.01); Profesional de salud: Personas capacitadas que desempeñan funciones en los diversos servicios de salud. (Rodríguez et al., 2017, p.55); Servicios de salud: Prestaciones que ofrecen auxilio sanitario. (Rodríguez et al., 2017, p.55) y expectativas del usuario: Aquello que nuestros usuarios esperan de nosotros como institución. (Rodríguez et al., 2017, p.55)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Básica, que según lo expuesto por Concytec et al. (2018) la define como “Aquella investigación orientada al conocimiento más complejo por medio de la comprensión de elementos esenciales, de aquellas situaciones observables o de las correlaciones que constituyen los objetos” (p, 02) Es decir, se detallará los resultados reales y cuantitativos concernientes a las variables de estudio.

Diseño de Investigación

No experimental, dado que el investigador no intervino entre las variables, solo fueron observadas tal y como se mostraron en la realidad (Concytec et al., 2018, p.05)

Transversal – descriptivo, se estimó la información en un determinado momento especificando las características de los participantes, sin valorar la evolución de las mismas (Concytec et al., 2018, p.05)

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente

Satisfacción laboral

Variable dependiente

Calidad de atención

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Formada por 40 trabajadores y 380 usuarios atendidos en consulta externa en el tercer trimestre del año 2022.

Para la estimar la población de los trabajadores, se consultó con el responsable de recursos humanos, siendo: 5 médicos, 2 odontólogos, 4 obstetras, 5 licenciadas en enfermería, 3 biólogos, 4 técnicos en farmacias, 4 químico farmacéutico, 2 médico veterinario, 11 técnicos en enfermería.

Para estimar la población se obtuvo información del cuaderno de registro donde se plasmaron las atenciones diarias brindadas a los usuarios que acudieron a consulta externa del Centro de Salud Eten en el primer trimestre del presente año, siendo un aproximado de: En el mes de Enero asistieron 150 usuarios, en Febrero se atendieron 100 usuarios y en Marzo acudieron 130 usuarios; siendo un total de 380 usuarios atendidos en el primer trimestre.

Para el grupo de los usuarios participantes en esta investigación se seguirán criterios de selección que nos permitirá establecer una muestra, donde:

Criterios de inclusión

Trabajadores contratados en el tercer trimestre del año 2022, que fueron contratados bajo la modalidad de nombrados, contratados Cas Regular, Cas Covid, Serums, Servicios No Personales; usuarios que fueron atendidos en consulta externa en el tercer trimestre del año 2022, que fueron atendidos en consulta externa por el seguro SIS y fueron referidos de otros establecimientos de salud pertenecientes al MINSA.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que no desearon participar, que tomaron vacaciones, licencia por salud, trabajado remoto; internos o practicantes de los diferentes grupos profesionales y suarios que fueron atendidos en consulta externa que no deseen participar en el estudio.

Muestra

Para la muestra de los trabajadores que laboran en consulta externa fue el total de la población, siendo 40 trabajadores.

Para la muestra de los usuarios atendidos en consulta externa, se tomó el promedio de atenciones ejecutadas en el primer trimestre del año 2022, siendo un total de 125 usuarios.

Muestreo

Para la muestra de los trabajadores y usuarios, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, que permitió equilibrar la muestra de ambos grupos.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó la observación con la finalidad de recoger la información de los trabajadores relacionada a la satisfacción laboral y de los usuarios con la calidad de atención percibida en consulta externa.

Dentro del Instrumento de recolección de dato, tenemos uno para medir la satisfacción laboral de los trabajadores, donde se empleó el cuestionario de Sonia Palma SL-SPC (Palma et al., 2005, p.10), que constó de veintisiete ítems en cuatro dimensiones (Significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos), permitió medir la

satisfacción laboral de forma confiable y viable. A continuación, se detalla la categoría diagnóstica de la satisfacción laboral:

Significación de la tarea, muy satisfecho (valor de 37 a más) y muy insatisfecho (valor de 23 o menos); condiciones laborales, muy satisfecho (puntaje de 41 o más) y muy insatisfecho (puntaje de 19 o menos); Reconocimiento personal y/o social, muy satisfecho (puntaje de 24 o más) y muy insatisfecho (puntaje de 11 o menos); Beneficios económicos, muy satisfecho (puntaje de 20 o más) y muy insatisfecho (puntaje de 7 o menos).

Además, para dar respuesta a los ítems, se usó una escala de Likert, donde: MS (Muy satisfecho), S (Satisfecho), P (Promedio), I (Insatisfecho), MI (Muy Insatisfecho).

Para medir la calidad de atención percibida por los usuarios se usó un cuestionario que siguió el modelo SERVQUAL que obtuvo las percepciones de los usuarios en concordancia al servicio de salud, constó de 12 ítems agrupados en 5 dimensiones: Fiabilidad (ítems del 01 al 05), Capacidad de respuesta (Ítems del 06 al 09), Seguridad (Ítems del 10 al 13), Empatía (Ítems del 14 al 18), Aspectos tangibles (Ítems del 19 al 22).

Así mismo, para las respuestas se usó una escala de Likert con una valoración del 01 al 07, se consideró a uno como menor calificación y siete mayores calificaciones: TA (Totalmente de acuerdo con valor de 07), A (De acuerdo con valor del 05 al 06), I (Indeciso con valor del 03 al 04), ED (En desacuerdo con valor 2) y MD (Muy en desacuerdo con valor de 01)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue un instrumento aceptado por juicio de expertos con una prueba de Alfa de Cronbach de 0,79 siendo altamente confiable, este instrumento fue obtenido de un estudio titulado tomado de Palma et al. (1999) “Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana” (p.25)

El modelo SERVQUAL, también fue validado con una prueba de Alfa de Cronbach de 0,81 siendo altamente confiable, siendo adquirido de MINSA et al. (2021) “Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos – HSR SERVQUAL. Gestión de la calidad” (p.30)

3.5 Procedimientos

El proyecto del estudio fue presentado a la junta de investigación de la escuela de posgrado para su conformidad y emisión de una resolución. Luego, se presentó el proyecto a la IPRESS donde se realizó el estudio adjuntando una carta de presentación de la Escuela de Posgrado para requerir el recojo de la información.

La IPRESS concedió el permiso, luego se procedió a ingresar al establecimiento de salud y recoger la información previamente a la entrega del consentimiento informado, después se aplicaron los instrumentos garantizando un ambiente tranquilo y considerando los criterios de selección. Finalmente, se desocuparon las instalaciones del establecimiento agradeciendo por el permiso otorgado para la ejecución del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

La información obtenida se almacenó en una base de datos de Microsoft Excel, posteriormente, fueron procesados y examinados con el software SPSS v21, los resultados fueron descritos en tablas según la estadística descriptiva.

3.7 Aspectos éticos:

En este estudio, se respetó los siguientes principios éticos, que son señalados por Aristizábal, entre ellos destacaron: Respeto por las personas, se reconoció la autonomía del participante; Beneficencia, logró amplificar los beneficios logrados como resultados del estudio que habitualmente fueron para terceras personas; Justicia, hizo referencia a la equidad e igualdad entre los participantes del estudio y la no maleficencia. (Aristizábal et al., 2012, p.10)

Derecho a la confiabilidad, se refirió al anonimato de los resultados y de la información personal obtenida con los instrumentos, con la finalidad de ser publicada y difundida, sobrellevando exigencias específicas para la seguridad de la información. (Winkler et al., 2018, p.23)

Además, los participantes tuvieron la autonomía de decidir participar o no del estudio, sin obstaculizar las actividades orientadas a la exploración de la información, ya sea de forma grupal e individual, en el lugar del trabajo. (Ahumada et al., 2012, p.12)

IV. RESULTADOS

Después de haber aplicado los instrumentos a la muestra de estudio y procesados en el software SPSS versión 25, se llegaron a los siguientes resultados:

Tabla 01

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten.

		Frecuencia	Porcentaje
satisfacción laboral	Muy insatisfecho	3	7.5%
	Insatisfecho	5	12.5%
	Promedio	9	22.5%
	Satisfecho	18	45.0%
	Muy satisfecho	5	12.5%
	Total	40	100.0%
calidad de atención	Deficiente	39	31.2%
	Regular	64	51.2%
	Eficiente	22	17.6%
	Total	125	100.0%

Nota: En la tabla 01 se observa que, el nivel satisfecho es el que más predomina en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud MINSA en Ciudad Eten con el 45%, seguido del nivel promedio con el 22.5%, muy satisfecho con el 12.5% al igual que el insatisfecho con el 12.5% y por último un 7.5% con muy insatisfecho. Por otro lado, el nivel regular es el predominante en la calidad de atención según percepción de usuarios de dicho establecimiento anteriormente mencionado con el 51.2%, seguido con el nivel eficiente con el 31.2% y por último con el 31.2% el nivel deficiente

Tabla 02

Nivel de la dimensión Significación de la tarea y Condiciones Laborales de la satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten.

Dimensiones de satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje
Significación de la tarea	Muy insatisfecho	1	7.5%
	Insatisfecho	3	12.5%
	Promedio	10	22.5%
	Satisfecho	19	45.0%
	Muy satisfecho	7	12.5%
Condiciones Laborales	Muy insatisfecho	4	7.5%
	Insatisfecho	6	12.5%
	Promedio	12	22.5%
	Satisfecho	13	45.0%
	Muy satisfecho	5	12.5%
Total		40	100%

Nota: En la tabla 02; observamos que el nivel satisfecho es el que más predomina en las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten: Significación de la tarea con el 45%, condiciones laborales con el 45%.

Tabla 03

Nivel de la dimensión Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos de la satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten.

Dimensiones de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	
Reconocimiento personal y/o social	Muy insatisfecho	5	7.5%
	Insatisfecho	6	12.5%
	Promedio	13	22.5%
	Satisfecho	12	45.0%
	Muy satisfecho	4	12.5%
Beneficios económicos	Muy insatisfecho	4	7.5%
	Insatisfecho	8	12.5%
	Promedio	15	22.5%
	Satisfecho	10	45.0%
Muy satisfecho	3	12.5%	
Total	40	100%	

Nota: En la tabla 03; observamos que el nivel satisfecho es el que más predomina en las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten: Reconocimiento personal y/o social con el 45% y beneficios económicos con el 45%.

Tabla 04

Nivel de la dimensión calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten.

Dimensiones de calidad de atención		Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Deficiente	30	24%
	Regular	70	56%
	Eficiente	25	20%
Capacidad de respuesta	Deficiente	25	20%
	Regular	81	64.8%
	Eficiente	19	15.2%
Seguridad	Deficiente	28	22.4%
	Regular	74	59.2%
	Eficiente	23	18.4%
Total		125	100%

Nota: En la tabla 04; se observa que, el nivel regular es que más prevalece en las dimensiones de calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, en fiabilidad con el 56%, en capacidad de respuesta con el 64.8%, en seguridad con el 59.2%, y por ultimo el nivel eficiente es el que menos predomina en fiabilidad con el 20%, en capacidad de respuesta con el 15.2%, en seguridad con el 18.4%.

Tabla 05

Nivel de las dimensiones de la empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten.

<i>Dimensiones de calidad de atención</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Empatía</i>	<i>Deficiente</i>	22	17.6%
	<i>Regular</i>	76	60.8%
	<i>Eficiente</i>	27	21.6%
<i>Aspectos tangibles</i>	<i>Deficiente</i>	43	34.4%
	<i>Regular</i>	65	52%
	<i>Eficiente</i>	17	13.6%
<i>Total</i>		125	100%

Nota: En la tabla 05; se observa que, el nivel regular es que más prevalece en las dimensiones de calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, en empatía con el 60.8% y en aspectos tangibles con el 52% y el nivel eficiente es el que menos predominan en empatía con el 21.6% y en aspectos tangibles con el 13.6%.

V. DISCUSIÓN

En toda institución, pública o privada, la satisfacción laboral es el principal objetivo que se debe alcanzar. Hoy en día, al buscar la relación del rendimiento con la producción se demanda mayor atención a la vida laboral de los trabajadores.

La satisfacción laboral, en establecimientos de salud son parte primordial de la calidad de atención brindada, y se encuentra estrechamente relacionada con la dotación de servicios seguros, efectivos, igualitarios y accesibles. (Rataplán et al., 2020, p.22). En este estudio se examinaron las variables satisfacción laboral en una muestra de 40 profesionales de salud y calidad de atención percibida en 125 usuarios atendidos en consulta externa de un establecimiento de salud, aplicando dos instrumentos validados, donde se encontraron:

Para el objetivo general, se determinó el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, siendo del 45%, seguido del 22.5% de nivel promedio, el 12.5% muy satisfecho e insatisfecho y del 7.5% con muy satisfecho. Así mismo, en la calidad de atención percibida por los usuarios predominó en nivel regular con el 51.2%, continua con el 31.2% del nivel eficiencia y el nivel deficiente con el mismo porcentaje.

Estos resultados coinciden con lo encontrado por Alarcón et al. (2020), Hong L et al. (2019), Arizmendiz et al. (2019), Gímanse et al. (2019) y López et al. (2017), quienes manifestaron una satisfacción laboral de más del 50% de los trabajadores estudiados e influye directamente en la calidad de atención. Estos autores manifestaron el valor de la satisfacción laboral en los profesionales de salud y los efectos positivos que causó como la crecida de la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, James et al. (2019) indicaron que la satisfacción es un sentimiento de prosperidad en el personal puesto que logra el aumento de su desempeño, repercute efectivamente en la experiencia laboral y aumenta la calidad del servicio.

Además, estos resultados se fundamentan en lo mencionado por los participantes del estudio quienes se han sentido motivados por circunstancias específicas como: El desarrollo de habilidades interpersonales, línea de carrera, remuneraciones extras, horario laboral, relaciones con los jefes superiores que les han permitido realizar su jornada laboral cómodamente, el planteamiento y desarrollo de estrategias para cumplir con los indicadores físicos establecidos, entre otros.

Sin embargo, Pérez et al. (2017) indicó una hipótesis opuesta donde los adultos mostraron un mayor nivel de satisfacción laboral en comparación con jóvenes, quienes en la actualidad son una población amplia laboralmente activa, presentaron una predisposición negativa ya que no se satisficieron sus expectativas laborales por: Bajos ingresos económicos, retraso en pagos, inestabilidad laboral, mal trato por sus superiores, entre otros. Una de las razones de este resultado es que los jóvenes no conocen sobre sus derechos laborales.

Para la calidad de atención, los resultados concuerdan con Ozretić et al. (2020), Lezcano et al. (2018), quienes demostraron que la calidad de servicio es tendencia negativa por los inconvenientes externos que se presentan diariamente en toda institución de salud, entre ellos se mencionan que el profesional puede tener las habilidades y conocimientos para diagnosticar, brindar un tratamiento y satisfacer las necesidades del usuario, pero no la tecnología ni los medios que se demandan. Esta teoría se ve argumentada en los indicado por Campus et al. (2020): “Una buena calidad de atención, desde el punto de vista tecnológico debe brindar un servicio óptimo” (p.25) y por la teoría de Soto et al. (2019): “El propósito principal de las instituciones de salud es la reparación de la misma, por ello es primordial poseer recursos humanos, materiales - equipos médicos y capacidad resolutiva ante la problemática que afligen a los pacientes”. (p.30) Esta problemática observa en el establecimiento I-3 como es el Centro de Salud Eten donde acuden un gran número de usuarios con diversas complicaciones, en su mayoría son derivados a un establecimiento de mayor complejidad ya que no se resuelven por la escasez de recursos.

Es necesario recalcar que estas deficiencias son percibidas, por la experiencia laboral dentro de una institución del Ministerio de Salud, no obstante, pienso que este estudio será un punto de partida para reconsiderar nuestras limitaciones y averiguar sobre aquellas oportunidades de progreso que deberán ser abordadas para brindar una atención de calidad.

En relación al primer objetivo específico, se alcanzó en las dimensiones de la satisfacción laboral una prevalencia del nivel satisfecho en los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, siendo del 45% en todos ellos: Significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones laborales y beneficios económicos.

Este resultado coincide con lo estudiado por Díaz et al. (2016) donde demostró que la satisfacción laboral se encuentra conexas a los beneficios económicos y simultáneamente con la calidad de atención. Sin embargo, Campana & Pérez (2019) contradice los resultados obtenidos por los trabajadores analizados en este estudio, estos autores declararon que son escasos los equipos e insumos disponibles en el entorno laboral para cumplir con las funciones, gran número del personal de salud manifestó sentirse incómodo y vulnerable ante los riesgos laborales, debido a la falta de equipos de protección personal, influyendo negativamente en la disposición y desempeño de las funciones del colaborador. Sin embargo, cabe resaltar que la realidad laboral entre ambos estudios es diferente, uno se da en una empresa comercial de telecomunicaciones y el otro en un establecimiento de salud de nivel I-3; este resultado puede deberse a que la empresa privada no protege adecuadamente al personal de salud que tiene a cargo, aun sabiendo que la salud ocupacional es fuertemente trascendental para el funcionamiento de la empresa.

Por otro lado, Sánchez et al. (2017) ha expuesto que, en los últimos años, se han planteado parámetros nuevos que presiden, regulan y controlan una función laboral para que obtengan las garantías adecuadas que brinden seguridad, legalmente estas normas se encuentran registradas en la ley laboral y al aplicarlas pueden

sancionar o beneficiar, tiene el propósito de verificar razonablemente y dar conformidad a estas actividades.

Este estudio coincide con lo encontrado por Custodio et al. (2017) quien resaltó que reconocer la labor del trabajador es parte de la satisfacción profesional, ya que al elogiar las buenas labores del trabajador motivará a todo el equipo a seguir desempeñándose adecuadamente lo que favorecerá al ambiente laboral. Es importante resaltar que la Ley General de Salud (Ley N° 26842), divulgada en el diario El Peruano et al. (2015), señala que: “La salud es una etapa imprescindible dentro del desarrollo humano y un mecanismo esencial para adquirir un bienestar personal y social, el estado debe normalizarla, vigilarla y promoverla” (p.32); por esta razón el Ministerio de Salud, en nuestro país, es la máxima autoridad que suscita el desarrollo y fortifica las capacidades y competitividades de todo recurso humano.

Por ello, en el año 2018, el Ministerio de Salud elaboró el “Plan Nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud” (p.21), para optimizar la calidad de atención por medio de tácticas eficaces y efectivas para los recursos humanos de los numerosos establecimientos de salud que respondan ante las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos.

Este plan requiere que los trabajadores adquieran aptitudes profesionales y humanas, metodologías de enseñanzas oportunos que avalen su formación laboral que los salvaguardarán ante los futuros cambios que se den en la institución. (MINSa et al., 2018, p.04)

En relación a los beneficios económicos, Carrillo et al. (2017) y Gonzales et al. (2016) plantearon que el mayor nivel de satisfacción del personal de salud es evidenciado en esta dimensión ya que al ocupar gran parte de nuestro tiempo en algún trabajo, tendremos un mayor nivel económico de acuerdo a la profesión que se ejerce, seguridad emocional y estabilidad al aumentar la autoestima y el sentido de pertenencia.

Sin embargo, el resultado se difiere con lo hallado por Campana et al. (2019) quien manifestó que un gran número de trabajadores de salud, sobre todo quienes laboran en establecimientos públicos, están insatisfechos con la remuneración económica, esto revela el interés creciente por entender cómo se establecen los salarios. Esta realidad se observa al comparar las remuneraciones que percibe un profesional que labora en el MINSA y aquel que pertenece al ESSALUD. Dentro de este sistema de remuneraciones se describen aquellos factores que causan la insatisfacción laboral, entre ellos podemos mencionar: Falta de incremento salarial y retrasos en el pago correspondiente, este último ocurre en todas las modalidades de contrato lo que forma disconformidades y desigualdades, la retribución salarial en la labor asistencial condiciona el mecanismo de trabajo e influye en la productividad del servicio ofrecido.

Si bien es cierto, la satisfacción laboral se incumbe con la calidad de atención brindada en los servicios de salud, es considerada como el objetivo vital en la gestión pública de salud, no solo el afán de optimizar las capacidades directivas, sino porque es la vida de las personas el centro de estos procesos. Por ello, la calidad de atención es un estado de eficiencia en las ocupaciones que el estado realiza, que brinda seguridad y buen trato a cada uno de los beneficiarios. Para conseguir estas condiciones, es necesario involucrar a todos: Directivos que son responsables de encaminar y viabilizar las acciones sanitarias, el personal de salud, la comunidad en general quienes son los beneficiarios y los funcionarios externos quienes ofrecen su motivación para lograr estos objetivos. (Boada et al., 2018, p.23)

Por lo anteriormente mencionado, se puede suponer que la calidad de atención está influenciada por factores intrínsecos (Trato del profesional, información brindada sobre diagnóstico, tratamiento y avance de la enfermedad, empatía, seguridad, entre otros) y factores externos (infraestructura, equipamiento médico, insumos, medicinas, accesibilidad al servicio, entre otros) que la mayoría de veces son un inconveniente en los servicios ofrecidos en cada establecimiento de salud a nivel nacional, consecuentemente es posible que los trabajadores estén satisfechos y los usuarios perciban una insatisfacción con la calidad de atención. (Flores et al., 2017, p.43)

Para estimar la calidad en los servicios de salud, el modelo SERQUAL aportó información por medio de sus cinco dimensiones donde, se obtuvo una prevalencia del nivel regular en las dimensiones de calidad de atención, siendo: Fiabilidad del 56%, capacidad de respuesta del 64.8%, seguridad del 59.2%, empatía con 60.8% y aspectos tangibles con 20%, lo que concuerda con Lezcano et al. (2018) quien determinó que las dimensiones poco valoradas por los trabajadores son los aspectos tangibles y seguridad.

Al momento de recibir el servicio, según Meesala et al. (2018), los directivos de estas instituciones deben centrarse en temas como la entrega pertinente de servicios, garantizar una comunicación asertiva, puntualidad y disposición del trabajador.

La dimensión calificada como la más baja fue la de aspectos tangibles, tal como refiere Niño et al. (2015) donde los usuarios distinguieron menos de lo esperado del servicio, esto involucra a la falta de señalización, apariencia física de instalaciones, limpieza, comodidad. De igual manera se puede calificar a la dimensión empatía; de allí se concluye que los pacientes están satisfechos con la actitud del personal del establecimiento de salud para brindar un servicio pertinente antes las necesidades, con una respuesta de calidad.

Además, Cotes et al. (2016) encontró que las dimensiones más problemáticas son la de fiabilidad, la capacidad ineficiente del hospital para solucionar las dificultades del usuario y la seguridad, esto señala que el paciente de consulta externa no tiene la confianza por el personal ni por los procedimientos que efectúan, lo que se contradice con la investigación.

Finalmente, es muy importante abordar apropiadamente los factores concernientes a la calidad de servicio a favor de los pacientes, tomando en consideración la misión y propósitos del establecimiento de salud, debiendo promover el cumplimiento de un porcentaje representativo de dimensiones planteadas en el modelo SERVQUAL y alcanzar estándares de calidad.

VI. CONCLUSIONES:

1. El 45% de los trabajadores de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, se encuentran satisfechos y el 51.2% de los usuarios en consulta externa de dicho establecimiento presentó una percepción regular de la calidad de atención.
2. De acuerdo a la dimensión satisfacción laboral, todo el personal de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, estuvieron satisfechos con la significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones laborales y beneficios económicos.
3. De acuerdo a la dimensión calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten, las que más prevalecieron con nivel regular fueron capacidad respuesta (64.8%) y empatía (60.8%).

VII. RECOMENDACIONES:

1. Efectuar estudios en establecimientos de salud MINSA de mayor complejidad, para estimar la correlación de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo de diferentes áreas hospitalarias y la calidad de atención de los que acuden a estas instituciones, lo que permitirá determinar el escenario del sistema de salud de nuestra región.
2. Ejecutar estudios de satisfacción laboral y calidad de atención en instituciones de salud como ESSALUD, PNP, fuerzas armadas o privadas pertenecientes a nuestra localidad con la finalidad de comparar los resultados para plasmar e intercambiar estrategias de mejora.
3. Este estudio nos aportará la información necesaria para efectuar un plan de optimización de calidad de atención en el Centro de Salud Ciudad Eten, lo que contribuirá al bienestar y satisfacción de necesidades en relación a la salud de nuestra comunidad.

REFERENCIAS:

- Ahumada M. (2012). Freedom of scientific research an overview on the situation in the comparative constitutional and internacional law. Rev Chil derecho Scielo, 411-445. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372012000200008
- Arboleda G, Cardona J. (2018). Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011. Rev. Gerenc. Polit. 17(35). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1273/115>
- Aristizábal L. (2012). El porqué de la ética en la investigación científica. Rev Scielo, 369-371. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-81462012000100001
- Alarcón N, Ganga F, Pedraja L, Monteverde A. Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. Medwave. [Internet]. 2020.[Consultado el 27 de Abril del 2022]; 20(4) 7900. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32469858/>
- Arismendiz J (2019). Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro en la ciudad de Tarapoto. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID).(2016). Mayor crecimiento económico afecta negativamente en las percepciones de la satisfacción de vida en América Latina y el Caribe. <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2008-11-18/mayor-crecimiento-economico-afecta-negativamente-en-las-percepciones-de-la-satisfaccion-de-vida-en-america-latina-y-el-caribe.4859.html>
- Bendezú K (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa. Rev. Inv Val; 14(1):22-28. <https://www.DialnetGestionDelTalentoHumanoYLaSatisfaccionLaboralDeLos-7409391.pdf>
- Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig Salud Univ Boyacá;6 (1): 55-7. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
- Bohorquez E, Perez M, Caiche W, Benavides A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. Rev Univ y

Soc;12(3).http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-3620202000030038

- Campana J. M, Pérez, K. V. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. [Tesis pre grado]. Universidad Peruana Unión, Perú.
- Campus G, Rusca P, Amrhein C, Meier A, Zeyer O, Wolf T. (2020). Career Prospects of Young Dentists in Switzerland. *Int J Environ Res Public Health*;17(12):4310. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32560199>
- Carrillo P. (2018). La satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L. Periodo 2017. (Tesis Maestría). Universidad Privada de Tacna, Perú
- Carrillo C, Martínez M, Molina M, Quiñonero F, Gómez R, Celdrán F. (2017) Professional satisfaction for doctors of the Mobile Emergency Team and the Emergency Coordinator Office 061. Región of Murcia. *Elsevier*; 29(6): 341-349. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-laboral-medicos-unidades-moviles-S1134282X14001201>
- Concytec (2018). Bases para el otorgamiento de la “Distinción al mérito Santiago Antúnez de Mayolo Gomero”, de reconocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago_antunez_mayolo.pdf
- Cotes ZDC, Tapie Cuspud SO, Cabrera Salazar ER, Acicanoy Martínez JD. (2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital. Universidad CES Medellín, Colombia
- Cueva Chamorro, R. (2018). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, 2016. [Tesis de título profesional de Obstetricia Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1279>
- Custodio-Velásquez J, Rojas-Valdez Dr., Hernández-Cabrera L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza - EsSalud- Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev Méd Panacea*. 2017;6(3):111-5.
- Díaz G, Zunga J. (2016) Satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo –Perú

- El peruano. (2015). Ley General de Salud, y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-29889-ley-que-modifica-decreto-supremo-n-033-2015-sa-1296283-1/>
- Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev Espacios*. 39(32): 22. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Flores M. Satisfacción laboral y calidad de atención de los trabajadores en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo “Antonio Caldas Domínguez” de Pomabamba. [Tesis posgrado]. Universidad Cesar Vallejo, 2017.
- Gioansie J (2019). Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo. [Tesis maestría]. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo
- Gonzales P. (2016). Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, España.
- Hilgert J.(2018). Satisfaction and burden of mental health personnel: data from healthcare services for substance users and their families. *Braz J Psychiatry*, 403-409. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29898191/>
- Holguin Y, Contreras c. (2020). Job satisfaction of the nephrology department staff of the Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Villa María, 2019. *Horiz Med*. 20(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000200009&script=sci_arttext
- Hong Lu, Yang Zhao, While A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *Int J Nurs Stud*.94:21-31. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30928718/>
- Inga F, Arosquipa C. Progress in the development of healthcare human resources in Perú and their importance in the quality of care. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 36(2). <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
- James M, Walker C, Jacobs S. (2019). An interprofessional perspective on job satisfaction in the operating room: a review of the literature. *J Interprof Care*; 33(6): 782-794. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30939956>

- Lezcano L, Cardona J (2018). Evaluation of the Quality of Medical Services According to the Dimensions of SERVQUAL in a Colombia Hospital. *IMed Pub Journals*. 14 (44). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5014747/>
- Lohr N & Schroeder A. (2010) A strategy for quality assurance in Medicare. *N Engl J Med*, 322:707-712. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2406600/>
- López A & Sorozábal C. (2017). Satisfacción Laboral del Colaborador y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario en Organizaciones del Sector Salud. (Tesis de Especialidad). Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.
- Madero S. (2020). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta Univ*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci_arttext
- Meesala A, Paul J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*; 261-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>
- Merino M, Carrera F, Roca M, Morro M, Martínez A, Benbrahim N. (2020). Relationship between job satisfaction and patient safety culture. *Gac Sanité*; 32(4):352-361. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28529097/>
- Minsa (2018). Plan Nacional de formación profesional y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en salud 2018-2021. Dirección de fortalecimiento de capacidades del personal de salud. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
- Minsa. (2021). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos – HSR SERVQUAL. Gestión de la calidad. <https://www.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-...3-1.pdf>
- Niño-Effio B, Perales-Carrasco J, Chaves X, Leguía-Cerna J, Díaz- Vélez C. (2015). Calidad de Servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. *Rev cuerpo méd HNAAA*;5(1):5–9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
- OMS.(2020). Consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto de la Covid 19. WHO. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336990/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.2-spa.pdf

- Ozretić Došen Đ, Škare V, Čerfalvi V, Benceković Ž, Komarac T. Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clin Croat.* 2020 Jun;59(2):285-293. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456116/>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología URP (Vol. IX N°1).*
- Paris L. (2010) Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. *Revista interamericana de Psicología ocupacional*;26(2): 7-21. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/78/78>
- Pérez M, González P, Castañón I y Morales K. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*; 1(1): 23-29. Disponible en: ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_Técnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf
- Ratnapalan S, Lang D. (2020). Health Care Organizations as Complex Adaptive Systems. *Health Care Manag (Frederick)*; 39(1): 18-23. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31876589/>
- Rodríguez A, Gómez P, Del Valle R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería global.* 16(47):369-399. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412017000300369
- Salazar M, Icaza M, Alejo J. (2018). The importance of ethics in research. *Rev univ y soci*;10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100305&script=sci_arttext&tlng=en
- Sánchez M (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia Et Technica.* 22(2): 161-166. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Soto A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Rev peruana Med Exp y Salud Pub*; 36(2). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>

- Torres S, Vásquez C. (2015). Models for assessing the quality of service: Characterization and analysis. *Compendium*; 18(35): 57-76.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Winkler, M, Villarroel, R., Pasmanik, D. (2018). The promise of confidentiality: new light for scientific research and professional practice in mental health. *Acta Bidet*, 31-39.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2018000100127

Anexo: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Reconocimiento afectivo que posee un trabajador hacia su desempeño laboral. (Alarcón et al., 2020, p.3)	Reconocimiento afectivo que posee un trabajador hacia su desempeño laboral.	Significación de la tarea	Trabajo justo	Ordinal
				Gusto por el trabajo	
			Condiciones de trabajo	Distribución física	
				Ambiente confortable	
				Horario laboral	
				Valoración al esfuerzo	
			Reconocimiento personal y/o social	Maltrato	
				Limitaciones laborales	
				Tareas percibidas	
			Beneficios económicos	Condición salarial	
				Sensación de explotación laboral	
				Expectativas económicas	

Calidad de atención	Grupo de servicios sanitarios óptimos para el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad. (Flores M, 2017, p. 22)	Grupo de servicios sanitarios óptimos para el diagnóstico y tratamiento de una enfermedad.	Fiabilidad	Precisión	Ordinal
				Comunicación	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	
			Seguridad	Conocimiento	
			Empatía	Cuidado	
				Atención individualizada	
			Aspectos tangibles	Materiales de comunicación	
				Equipo y personal	
				Instalaciones físicas	

Anexo: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción laboral

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de trabajadores de consulta externa de un establecimiento de salud Minsa en Ciudad Eten, donde:

MS	Muy satisfecho
S	Satisfecho
P	Promedio
I	Insatisfecho
MI	Muy insatisfecho

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que te refleje mejor tu opción.

ITEMS PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL		VALORES				
		MS	S	P	I	IM
	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA					
1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que ejecuto es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
CONDICIONES LABORALES						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
14	La relación con mis superiores es cordial.					
15	La remuneración que recibo es aceptable para el trabajo que realizo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL						
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo, para no entablar relaciones de amistad.					

20	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
BENEFICIOS ECONÓMICOS						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	El pago de mi sueldo se realiza en una determinada fecha.					
25	El pago de horas extras es aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Tomado de: Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 el menos importante:

Significación de la tarea	
Condiciones laborales	
Reconocimiento personal y/o social	
Beneficios económicos	

FICHA TÉCNICA:

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Procedencia: Lima- Perú

Administración: Individual o colectiva

N° de Ítems: 27

Duración: 15 a 20 min aprox.

Significación: Nivel de satisfacción laboral global y específica con relación a condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

Puntuación: Calificación Manual.

Cuestionario: Percepción de la calidad de atención de usuarios

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la calidad de atención de usuarios atendidos en consulta externa de un establecimiento de salud MINSA en Ciudad Eten.

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que te refleje mejor tu opción.

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en la sala de partos; en segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** en la sala de partos. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		Valor
TA	Totalmente de acuerdo	7
A	De acuerdo	5-6
I	Indeciso	3-4
ED	En desacuerdo	2
MD	Muy en desacuerdo	1

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN PERCEPCIONES			ITEMS						
			1	2	3	4	5	6	7
N°	Preguntas								
FIABILIDAD									
01	P	¿Usted fue atendido inmediatamente a su llegada en consulta externa, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted fue atendido considerando la condición de su salud?							
03	P	¿Su atención en consulta externa estuvo a cargo del personal de salud ?							
04	P	¿El personal de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su de salud?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetaron?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
06	P	¿La atención triaje fue rápida?							
07	P	¿La atención en laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para la toma de exámenes (ecografías) fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia fue rápida?							
SEGURIDAD									
10	P	¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su condición de salud?							
11	P	¿Durante su atención en consulta externa se respetó su privacidad?							
12	P	¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por la condición de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿La condición de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
EMPATÍA									

14	P	¿El personal de salud en consulta externa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de salud en consulta externa le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre la condición de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
ASPECTOS TANGIBLES									
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿Los consultorios de consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿ Los consultorios de consulta externa contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes de los consultorios de consulta externa estuvieron limpios y cómodos?							

Tomado de: Minsa. (2021). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos – HSR SERVQUAL. Gestión de la calidad.

FICHA TÉCNICA:

Nombre del instrumento: Cuestionario SERVQUAL

Autores: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. **Año:** 1985

Administración: Individual o colectiva **Duración:** 5 a 10 min aprox.

Tipo de Ítems: Enunciados con alternativas politómicas tipo escala de Likert

Significación: Técnica psicométrica para identificar la calidad de servicio en clientes.

Aspectos que evalúa: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles

Puntuación: Calificación Manual.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Título: Satisfacción laboral de los trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de un establecimiento de salud MINSA en Ciudad Eten

Yo,,
identificado con DNI....., DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación (especificar el nombre), así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación.

Ciudad Eten, de del 20

FIRMA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral de trabajadores y calidad de atención percibida por usuarios de consulta externa en salud MINSA en Ciudad Eten", cuyo autor es RODRIGUEZ JIMENEZ NATHALY ELIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID: 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: GDIAZNC el 17-08- 2022 20:59:26

Código documento Trilce: TRI - 0382775