



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el  
Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. RUÍZ GÓMEZ, Fanny Carol (ORCID: 0000-0002-4207-1806)

**ASESOR:**

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad de las intervenciones en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mis padres: Gloria y Andrés, mis dos luceros que siempre están presentes en cada paso que doy, por su amor, cariño y el gran ejemplo a seguir que siempre me mostraron.

A mis hermanos: Omar, Tania, Javier, Andrés, Alex, Percy y Nils, quienes son mis guías a seguir, por su profesionalismo e inteligencia en cada rubro al cual se dedican, por sus buenos consejos.

A mi Hermana Tania Ruíz Gómez, por su apoyo invaluable para la realización de la presente maestría, muchas gracias por tu ejemplo y cariño.

Fanny Carol

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por su contribución en mi formación intelectual en todo el desarrollo de la maestría en Gestión de Servicios de la Salud.

A la Directora General de la Universidad – Chimbote Dra. Tania Noelie Ruíz Gómez por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la maestría.

A los docentes, que con su experiencia me ayudaron a el fortalecimiento de mi especialización y de manera muy especial a mi asesor el Dr. Ericson Félix Castillo Saavedra.

Finalmente al Hospital Eleazar Guzmán Barrón, que siempre me mostró su disposición para la realización del presente trabajo,

Al Mg. Alex Sívorí Ruíz Gómez y al Mg. Percy John, Ruíz Gómez quienes con su apoyo y experiencia lograron facilitarme el test que se aplicó en la determinación de la Satisfacción Laboral.

La autora

Página del jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

El/La Bachiller **RUIZ GOMEZ, FANNY CAROL**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: Aprobado por Unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes: .....

- Revisar conclusiones  
.....  
.....  
.....

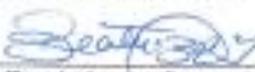
Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: 9:55 am

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

  
Dra. Mariana Karina Solano Campos

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

  
Mg. Beatriz Amparo Pustcas Mendoza

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

  
Dr. Erickson Felix Castillo Saavedra

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruiz Gómez Fanny Carol, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019”, presentado en 106 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
  - De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Julio 2019



Fanny Carol Ruiz Gómez

D.N.I.18153624

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1.Tipo y diseño de investigación	14
2.2.Operacionalización de las variables	15
2.3.Población, muestra y muestreo	17
2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5.Procedimientos	19
2.6.Método de análisis de datos	19
2.7.Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	42
Anexo 3: Validez y confiabilidad	56
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	63
Anexo 5: Base de datos	64
Anexo 6: Otros	65
Anexo 7: Artículo científico	84

## Índice de Tablas

		<b>Pag.</b>
Tabla 1	Nivel de percepción de la calidad en servicio de medicina HEGB 2019 por áreas	21
Tabla 2	Resumen de los valores de satisfacción laboral de trabajadores en servicio de medicina HEGB 2019	22
Tabla 3	Resumen valores por dimensión de la satisfacción laboral percepción de servicio de los pacientes	23
Tabla 4	Correlación percepción de calidad de servicio y satisfacción labora	23
Tabla 5	Preguntas relacionadas a la mayor insatisfacción	24
Tabla 6	Nivel de Satisfacción laboral por áreas y por dimensiones	25
Tabla 7	Nivel de Satisfacción laboral por áreas y por dimensiones y Nivel de percepción de servicio	26

## RESUMEN

La presente investigación se basa en la Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, que estuvo determinado por una población que está constituida por los pacientes que fueron atendidos el último mes que suman 800 en total y una muestra conformada por 67 pacientes atendidos el último mes, también estuvo determinada por la muestra de 20 trabajadores de las áreas involucradas en el Servicio de atención de medicina, con los datos obtenidos de dos variables se midió el nivel de percepción de la calidad de atención y se determinó el nivel de satisfacción laboral, y finalmente se analizó la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019 de la ciudad de Chimbote, los resultados obtenidos es que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019. Asimismo se identificó el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es de satisfacción laboral es regular, también determinamos que la correlación es de 0.982 es decir concluimos que existe una relación positiva entre ambas variables, finalmente determinamos que existe muy bajo nivel de percepción de la calidad de atención, respecto a que la información que brinda el hospital en relación a sus atenciones médicas sea veraz, entre otras que el personal del Hospital de atención sea personalizado.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, condiciones de trabajo, remuneraciones, percepción de la calidad.

## ABSTRACT

This research is based on the perception of the quality of care and job satisfaction in patients treated at the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019, which was determined by a population that is made up of patients who were treated the last month totaling 800 in Total and a sample made up of 67 patients treated last month, was also determined by the sample of 20 workers from the areas involved in the Medical Care Service, with the data obtained from two variables the level of quality perception was measured of attention and the level of job satisfaction was determined, and finally the influence of the dimensions of the perception of the quality of care and job satisfaction in patients treated at the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019 of the city of Chimbote, was analyzed. Obtained is that the level of perception of quality is 10.2% in satisfaction level, this was determined in a total of 67 patients treated at the HEGB hospital in the year 2019. Likewise, the level of Job Satisfaction was identified in the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019, using the SL-ARG Labor Satisfaction Scale Questionnaire, achieving a value of 172 which indicates that the level of job satisfaction is regular, we also determine that the correlation is 0.982 that is to say that we conclude that there is a positive relationship between both variables, finally we determine that there is very low level of perception of the quality of care, regarding the fact that the information provided by the hospital in relation to their medical care is truthful, among others that the staff of the Hospital of attention is personalized

**Key words:** Job satisfaction, working conditions, remunerations, perception of quality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones de salud en el mundo orientan sus actividades a la calidad de atención a los usuarios o pacientes de sus servicios, debido a la necesidad social de contar con un servicio profesional médico que atienda de forma efectiva las necesidades y demandas de salud requeridas por la población. En este contexto, la gestión o administración de los servicios de salud se convierte en un aspecto importante para la atención ciudadana que centra su servicio en la atención del paciente, de quien depende el éxito o fracaso de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Por ello es necesario siempre establecer medidas efectivas para favorecer el desarrollo de una percepción favorable respecto a la calidad con la finalidad de generar una satisfacción positiva de estos servicios.

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud desde los años ochenta del siglo XX se encuentran implementando diferentes políticas Y acciones encaminadas al mejoramiento de la calidad y rapidez de la atención de los usuarios así como el incremento y utilización de la infraestructura y equipamiento sanitario con que cuentan las instituciones de salud. Cabe destacar que las deficiencias de atención constituyen un factor negativo para encarar de manera frontal y exitosa la problemática sanitaria en nuestro país. (Zafra, Veramendi y Villa 2015). Por lo que es importante evaluar de manera sostenida la situación sanitaria a fin de poder tomar decisiones con el propósito de dar solución a las dificultades que se presentan en las instituciones sanitarias.

En el Perú, en el sector salud, del mismo modo que en los países latinoamericanos, la calidad de servicios constituye un tema prioritario en las políticas nacionales, debido a que las estadísticas reflejan problemas de salud común en los peruanos como desnutrición, enfermedades respiratorias, enfermedades ocupacionales, entre otras tal como lo señala el Ministerio de Salud (Aranda y Sánchez, 2014). La carta magna peruana y la ley general de salud N°26482, vigente desde el año 1997 y actualizada en el 2018 establecen que la calidad en los servicios de salud es una prioridad para la población peruana y ha de dar respuesta a las demandas de la ciudadanía. Sin embargo, en las instituciones del estado se observan una deficiente atención de los pacientes, lo cual incrementa los índices de desnutrición, proliferación de enfermedades y en los peores casos, eleva las tasas de mortalidad siendo este uno de las más grandes dificultades para afrontar con éxito las demandas sociales

(Morillas, 2017). A esta problemática se suma, que en nuestro país, no se cuenta con mecanismos para fomentar la participación activa de los pacientes, pues los usuarios son considerados como sujetos pacientes con poca capacidad cultural para comprender su situación de salud (Aranda y Sánchez, 2014).

En la ciudad de Chimbote, al igual que en las otras ciudades del país, se reflejan los problemas de baja calidad de los servicios de salud debido a la desorganización y problemas de la gestión de los hospitales públicos. El hospital regional Eleazar Guzmán Barrón localizado en el distrito de Nuevo Chimbote atiende las necesidades de salud a nivel de la región ancashina y la percepción de los servicios que brinda no solo depende del servicio médico, sino también de la asistencia de las enfermeras y de la atención del personal administrativo en los módulos de atención que atienden las citas médicas y ayudan a realizar trámites documentarios a los usuarios. Se observa que en los diferentes niveles, si bien es cierto existen estos módulos de atención, existe la necesidad de apoyar a los usuarios mediante la asesoría respectiva de acuerdo a sus necesidades. A ello se suma, la falta de un flujograma que ayude a los usuarios para saber movilizarse dentro del hospital, así como la gran cantidad de usuarios y la poca capacidad médica y de atención que genera largas colas para acceder a los servicios, la poca capacidad de abastecimiento de medicina que genera que los usuarios compren las medicinas en farmacias locales. Frente a esta situación, pese a que en los últimos años, se ha implementado políticas para garantizar los servicios públicos con mejoras remunerativas para los médicos, mejoras en la infraestructura de los servicios hospitalarios resulta fundamental evaluar periódicamente la calidad de los servicios ofrecidos en los hospitales a partir del análisis de la percepción y expectativas de los usuarios.

Por otro lado es necesario evaluar la satisfacción laboral desde el punto de vista de los pacientes atendidos en este hospital. En los hospitales públicos, la Satisfacción laboral se refiere a la valoración de los trabajadores respecto a la conformidad con las labores que realizan en su centro laboral y ello repercute favorablemente a las empresas, esta satisfacción que ellos pueden tener en el desarrollo de sus funciones a diarios en la empresa ayudan a que muestren como resultado un mejor servicio ofrecido y que el cliente pueda observar un mayor grado de satisfacción por el servicio ofrecido por los trabajadores de una institución.

Es en este contexto en el que análisis de la calidad de servicio percibido por los usuarios externos en los establecimientos de salud resulta ser una fuente de interés para políticos, personal médico y sociedad civil y fuente de investigación permanente en los diversos países y sistemas sanitarios; por esta razón, la presente investigación se abocó al estudio de la calidad del servicio sanitario que brinda el Hospital Regional de Chimbote y la satisfacción laboral de los pacientes atendidos.

En el contexto internacional se consultaron los trabajos previos que se detallan a continuación:

En China, Meng, Li, Zhang, Yu, Luo, Liu, Zhao, Hao, Hu y Yu (2018) en un estudio realizado a una muestra de 85 médicos y 85 pacientes, a partir de un diseño descriptivo y transversal se planteó determinar la evaluación del paciente y del personal médico con respecto a los servicios de atención médica en los hospitales públicos de Wuhan”, se llegó a las siguientes conclusiones: Después de las reformas de salud en China se obtuvo que las dimensiones de la escala de satisfacción laboral del personal médico a través de la aplicación de coeficientes de correlación se hallaron 0.775, 0.864, 0.921, 0.884 y 0.888, respectivamente; mientras que para el caso de la satisfacción de los pacientes se obtuvieron que los coeficientes de correlación de las diversas dimensiones fueron 0.699, 0.828, 0.917, 0.826 y 0.881, respectivamente. Finalmente se comprobó que la evaluación de la satisfacción del personal médico obtuvo un nivel promedio.

En China, Yafang, Shih-Wang y Yi-hua (2018) en un estudio transversal realizado a una muestra de 5 hospitales y 226 colaboradores se evaluó las Percepciones del empleado sobre la calidad del servicio en estrategia de mejora de la calidad del hospital, concluyeron que las media del total de la calidad de servicio (TQM) se determinó en los rangos 3.83 y 4.20 y las de calidad de servicio SQ estuvo entre 3.91 y 4.41. Por tanto se comprobó que la calidad total del servicio genera un impacto favorable en las percepciones de los colaboradores.

En Jordania, Al-Hussami, Al-Momani, Hammad, Maharmeh y Darawad (2017), en una investigación descriptiva a una muestra de 148 pacientes determinaron la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería presenta un nivel bajo al igual que los servicios hospitalarios, por lo que se comprobó que la atención de enfermería es

deficiente, así como el nivel de los servicios hospitalarios en más de un 51% no cumplen con las expectativas y necesidades de los pacientes.

En Australia, Leggat, Karime y Bartram (2017) realizaron un estudio transversal a 258 colaboradores respecto al análisis de ruta de los factores que influyen en las percepciones del personal del hospital sobre los factores de calidad de atención asociados con la satisfacción la experiencia del paciente concluyendo que son diferentes los factores psicológicos y las actitudes de los colaboradores que se evidencian en el ambiente de trabajo, así como las experiencias relacionados con el trato, el diagnóstico y la atención recibida los que influyen en la satisfacción del paciente.

En México, Bernal, Pedraza, Lavín y Monforte (2017) realizaron un estudio a 876 mexicanos para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto de la salud en este país aplicando un cuestionario para tal fin; concluyeron que un 57%, los mexicanos consideran negativamente los niveles de satisfacción respecto a los tiempos de espera en la consulta externa, un 75% de los mexicanos opina que se necesita una prestación de servicios de salud que atienda sus expectativas para generar una satisfacción positiva de los usuarios, así como un 82% indicó que se requiere implementar mejoras en la infraestructura tecnológica y biomédica de los hospitales públicos.

Alghamdi (2014) realizó un estudio a 183 pacientes para determinar el impacto de la percepción de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en los hospitales del gobierno en el sur de Arabia Saudita. Concluyó que: en los hospitales del sur de este país se relaciona de forma significativa la calidad de servicio en salud con la satisfacción del paciente, así como se demostró que la dimensión empatía genera mayor influencia en la satisfacción del paciente ( $p = 0,000$ ), seguida de los elementos tangibles ( $\beta = 0.198$ ) y de y de capacidad de respuesta ( $\beta = 0.164$ )

Según Vásquez (2009), en el Perú se ha realizado diferentes estudios al respecto, algunas de ellas reportan resultados positivos y la mayoría resultados desfavorables en relación a la calidad de servicio y satisfacción del paciente.

Zavala (2018) en su tesis de maestría Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017, empleó un estudio cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental a una población de 4733 usuarios externos y una muestra de 229 personas que asisten a este hospital. Se concluyó que en este centro de salud, en un 42% la calidad de atención presenta un nivel medio, así como la satisfacción presenta un 68% una tendencia media y en un 28% una tendencia alta. Finalmente se demostró a través de la prueba chi cuadrada con  $X^2 = 57,238$ ,  $gl = 6$ , y una significancia de  $p = 0.000$  menor a 0.05, entonces entre la calidad de servicio de atención en salud existe una relación significativa y alta con la satisfacción del usuario externo en este centro de salud.

Retamozo (2018) investigó la satisfacción laboral de trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac; para el efecto, aplicó un diseño descriptivo comparativo, en una población de 100 trabajadores asistenciales de ambas instituciones sanitarias y recogió información mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, comprobando que no hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de estos centros de salud remense, predominando un nivel regular en un 80.6% en la satisfacción laboral para el primer centro y un 75% para el segundo centro de salud.

Terrones (2017) en Trujillo, investigó sobre la satisfacción percibida del usuario externo respecto a calidad de atención recibida en el Hospital de Especialidades Básicas La Noria”, el tipo de estudio fue descriptivo trasversal, se aplicó la encuesta SERVQUAL, modificada. Mediante el estudio se llegó a la conclusión que en un 51.4% la satisfacción global del usuario respecto a la consulta médica en este hospital presente un nivel aceptable, mientras un 48,6% presenta un nivel de insatisfacción. En las dimensiones: seguridad en un 63% presenta niveles aceptables, en un 56,4% en empatía, un 51,7% en fiabilidad, un 47% en capacidad de respuesta, un 40% en elementos tangibles.

Morales (2016) en Lima, investigó la satisfacción laboral de los profesionales que brindan del servicio de enfermería en el centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, 2016. Concluyó que existe un nivel medio de satisfacción (77.6%); sobresaliendo los resultados correspondientes a las dimensiones: condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal.

Yupanqui y Chico (2015) en su investigación denominada “Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014”, aplicaron una metodología observacional de tipo descriptivo a una muestra probabilística de 370 pacientes que concurren al servicio ambulatorio de esta clínica, a las que se aplicó una encuesta mediante un cuestionario SERVQUAL basado en la escala SERVPERF concluyeron que: Los niveles de satisfacción fueron mayores en las dimensiones: seguridad con un 58%, fiabilidad con un 56%; mientras que se obtuvieron menores niveles de satisfacción (regularmente satisfechos) las dimensiones: elementos tangibles con un 57,3%, capacidad de respuesta con un 58,9%, empatía con un 51,5%. Finalmente se demostró en cuanto a la satisfacción global respecto a la atención recibida en esta clínica que un 51,2% se encuentran insatisfechos, mientras que el 38,2% se encuentran regularmente satisfechos.

Chinchay (2014) en Rioja, investigó sobre la satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria en el hospital local”, estudio que empleó un nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo a una muestra de 312 usuarios hospitalizados en esta institución; concluyó que: en los servicios de hospitalización, se obtuvo que un 89,7% de los usuarios valora en un nivel bueno estos servicios y solo el 10,3% los valoró en un nivel malo, así como el 85,3% de los usuarios indican que la satisfacción respecto al servicio de hospitalización presenta un nivel bueno. Por tanto se comprobó mediante la prueba de chi cuadrado y de la significancia menor a 0,05 que la percepción de la calidad de atención se halla relacionada con el grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria en este hospital.

En las teorías relacionadas al tema, debe tenerse en cuenta que los servicios de salud representa una de los sectores más importantes para un país debido a que mediante este tipo de servicios se presta atención a las necesidades y demandas sociales de salud de las personas, la cual ha de garantizarse en términos de calidad y seguridad, a nivel individual y social para velar por el bienestar físico y mental de los ciudadanos, por ello ha de movilizarse una serie de elementos como profesionales, técnicos, tecnológicos, financieros, de infraestructura, entre otros para garantizar una atención de calidad que atienda a la población y resuelva sus necesidades de salud (Vizcaíno y Fregoso, 2019).

El estudio de la percepción de la calidad de atención debe centrarse en el enfoque de la gestión de los servicios de la salud y debe evaluarse de acuerdo a las expectativas de los

pacientes de la consulta interna del servicio de medicina (Vizcaíno y Fregoso, 2019). El interés por la calidad de la atención resulta ser un aspecto fundamental al cual los técnicos y profesionales sanitarios deben atender de forma prioritaria debido al impacto que generan en la consecución del bienestar de los pacientes (Carrillo y Ramos, 2012).

Este tema es reconocido en la documentación oficial a nivel de estado por ser de interés fundamental en la gestión y planeamiento de políticas sanitarias las mismas que deben ser sometidas a un análisis mediante la aplicación de la metodología SERVQUAL (Service Quality) que permite evaluar la calidad de la percepción y expectativas de los receptores del servicio que reciben en las instituciones de salud (Ministerio de Salud, 2011). Cabe destacar que existen evidencias en estudios nacionales, que los usuarios de los servicios de salud presentan una percepción desfavorable en este aspecto debido a que no se atienden sus pedidos, así como existe la necesidad de atender reclamos por una mejor atención sean escuchados no solo para mejorar su estado de salud, sino en el peor del caso para mejorar su calidad de vida durante su estancia en este tipo de hospital, percepción negativa que es compartida por los familiares y sociedad en general. El rol del médico es otro aspecto que deberá tenerse en cuenta a la hora de abordar la percepción de la calidad de atención. Por esta razón, habrá de analizar su rol en correspondencia con su misión social de contribuir al bienestar físico y de salud de sus pacientes.

La calidad del servicio en las organizaciones de salud implica ofrecer un servicio de atención orientado a aumentar los niveles de vida, de salud y atención a sus problemas a partir del ejercicio profesional acorde a las necesidades de la población (Organización Panamericana de la Salud, 2001).

Además, ha de considerarse que para la definición de la calidad de atención en los servicios de salud debe analizarse los diferentes rasgos o características técnicas, humanas, tecnológicas que desarrollan las organizaciones para garantizar las condiciones adecuadas para la prevención, tratamiento y erradicación de enfermedades de los pacientes (Ministerio de Salud, 2009, p. 10).

Por ello, en la prestación de servicios de salud ha de aplicarse de forma efectiva los avances de la ciencias médicas y de la tecnología médica a fin de garantizar los resultados más beneficiosos para la salud de la población, evitando la proliferación de enfermedades y

tratando de reducir los riesgos que puedan afectar a la salud de los usuarios de los servicios médicos (Donabedian, 2011, p. 330).

En este sentido, la calidad de servicio en las organizaciones públicas que prestan servicios de salud es el producto del análisis que realiza el usuario de su percepción o valoración de la atención recibida y las expectativas o ideales que tiene respecto a esta atención que recibe, de ahí que si los hospitales consideran en el servicio las expectativas y percepciones de sus usuarios, entonces se generará una satisfacción positiva respecto a su desempeño y efectividad en el servicio de salud ofrecido a sus usuarios (Matsumoto, 2014). Supone la valoración del ejercicio de la profesión médica que implica la búsqueda y consecución del bienestar del paciente antes que los intereses individuales del médico. El médico ha de actuar responsablemente de acuerdo a los criterios, estándares y principios de su profesión con el fin de garantizar la confianza pública respecto a su integridad y profesionalismo (Federación Europea de Medicina Interna, 2010).

Además el médico debe saber afrontar los diferentes problemas relacionados con la explosión tecnológica, el complejo mercado de salud, la globalización y las dificultades de los suministros médicos, situaciones que son más agravantes en las instituciones públicas. Son responsabilidades profesionales de los médicos: el compromiso para la mejora del acceso a los servicios de salud, cumplir con los estándares de cuidado y asesoría a los pacientes y ofrecer una atención justa y equitativa a sus pacientes sin distinción de sexo, raza, procedencia geográfica, estatus económico u orientación sexual (Federación Europea de Medicina Interna, 2010).

En este sentido, resulta un reto para los médicos y trabajadores vinculados a la atención de salud, brindar un servicio de calidad a los pacientes de conformidad con la normativa; especialmente en lo que se refiere al profesionalismo y trato personalizado a los pacientes que contribuyan a mejorar la calidad de vida; teniendo en cuenta este panorama si bien es cierto justifica el carácter profesional del ejercicio de la medicina, la realidad muestra una situación adversa al profesionalismo médico, pues en escenarios como hospitales públicos, la percepción de la calidad de atención suele ser negativa para los pacientes en la medida que los médicos no ofrecen el trato adecuado y la atención de calidad a sus pacientes y que muchos de ellos en lugar de cumplir a cabalidad sus funciones asignadas por el estado para

garantizar el bienestar de sus pacientes, ofrece una mayor dedicación en clínicas o consultas particulares (Federación Europea de Medicina Interna, 2010).

Otro aspecto que implica analizar es la relación médico-paciente para saber determinar si la percepción de su labor en la calidad de atención es positiva o negativa. En consecuencia, la valoración de la calidad profesional del médico está supeditada a su vocación y capacidades éticas, debe ser producto del compromiso por velar por el bienestar integral del paciente, de servir y de luchar por y para la vida con un sentido humanista, ético más allá de la generación del lucro (Cabello, 2001).

Por ello se requiere que el médico posea un nivel efectivo de competencia comunicativa para establecer relaciones positivas con sus pacientes, siendo importante, el empleo adecuado del trato, del lenguaje, de la comunicación no verbal (miradas, gestos, movimientos corporales, etc.) (Cabello, 2001). Cabe destacar que dentro de los aspectos más cuestionados respecto a la relación médico paciente se encuentran el empleo de un lenguaje no adecuado, el tiempo insuficiente para la atención, lo cual genera insatisfacción en los pacientes, quienes en estas situaciones revelan que la relación médico paciente es superficial y les genera poca confianza (Lu, Zhao & While, 2019).

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta, quizá el más importante, en nuestros días es el papel del paciente, que ha dejado ser sumamente pasivo a ser destacadamente activo y empoderado, de ahí que, el médico ha de ser consciente de que el paciente forma parte de este circuito y que su información y conocimiento, va ayudar mucho no solo a él mismo, sino al resto de profesionales de la salud que lo atienden. “Por lo tanto al paciente hay que informarle y es responsabilidad de los profesionales de la salud darle esta información y asegurarse que la comprenda, porque de esa forma el podrá ser parte activa de ese proceso sanitario” (Campos-Navarro, Afganis-Juárez, Torrez, 2006).

El rol del paciente está cambiando en nuestros tiempos y es porque de una actitud pasiva reflejada en confiar la salud a los profesionales sanitarios se ha pasado a un paciente que se informa respecto a la calidad de los servicios de salud, rol que ha dado lugar a la categoría paciente activo o paciente empoderado, el cual se caracteriza por ser sensible y consciente respecto a su estado de salud, además se muestra colaborador y responsable en su proceso de recuperación o de mejorar de su calidad de vida (Tanferri et al., 2017).

La Metodología SERVQUAL (Service Quality), para la determinación de la satisfacción de los pacientes utiliza un cuestionario de satisfacción para obtener información de los pacientes (Seto – Pamies, 2004). Para este autor, basado en Zeithman y Bitner (2002) y Donabedian (2011) establece que las dimensiones de calidad de servicio para la satisfacción de los pacientes implican las siguientes dimensiones: los *elementos tangibles* que están conformados por aquellos aspectos físicos del servicio como la apariencia o presentación del personal, la infraestructura física y tecnológica, así como otros elementos visibles del servicios que poseen las instalaciones; la empatía que es una dimensión relacionada con la atención individualizada y el cuidado hacia el usuario, evidenciándose en un trato cortés, respetuoso, amable, en la capacidad de escucha y en la voluntad para la resolución de problemas; la *fiabilidad* que implica ofrecer un servicio de forma segura, que genere confianza, que atienda en un tiempo prometido; la *seguridad* que implica hacer sentir al usuario que se encuentra en buenas manos, que se encuentra en un lugar donde se está preparado para afrontar y reducir riesgos, y, *capacidad de respuesta* que implica ofrecer una atención rápida, oportuna a los usuarios para satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

Los factores que genera mayor insatisfacción, respecto a esta situación si bien es cierto, como lo afirma, la Dra. Monserrat en añadió “que participan en la atención del paciente médicos, enfermeras, otros profesionales de la salud que están alrededor del paciente por lo tanto la coordinación puede dar lugar a que en algún momento, alguno de los elementos de las barreras que habitualmente tenemos en toda la atención al paciente pueda fallar, por eso es tan importante hablar de la seguridad del paciente tanto para los profesionales como para los propios pacientes”. Sin embargo esta falta de control, supervisión y monitoreo para lograr la eficacia del servicio no se lleva a cabalidad debido a que no se realiza una evaluación real y objetiva del personal involucrado en la salud de los pacientes; esta aseveración lo que refleja realmente es que el sistema de salud, y en especial el que se ofrece en los hospitales públicos no se encuentra lo suficientemente preparado para atender al paciente, y pesar de que al igual que cualquier otro sistema de una organización que siempre puede mejorar, con nuevas técnicas, nuevos tipos de intervención, nuevos profesionales; en la realidad no suele ocurrir y funcionar de la misma manera en todos los pacientes, porque para ello se deberá analizar el tipo o perfil de paciente, su condición de salud, su enfermedad y aunque el

sistema está preparado para eso evidentemente tiene que estar evolucionando, debido a que ofrecer la calidad no es una meta es un camino.

En cuanto a la teoría relacionada con la satisfacción laboral debe enfatizarse que su estudio es producto de los aportes de la psicología organizacional y del análisis del comportamiento humano en las organizaciones (Robbins y Judge, 2013, p.75).

Se define a la satisfacción en el trabajo como resultado de la valoración personal e individual que cada persona realiza respecto al trabajo que desempeña en una empresa u organización, valoración que lo identifica con la institución y que le permite sentirse emocionalmente complacido con las experiencias, habilidades y actitudes y logros obtenidos en las actividades laborales que realiza; en otras palabras, es el conjunto de actitudes, positivas o negativas adoptadas por las personas respecto al trabajo que desempeña (Robbins, 2004).

Ha de tenerse en cuenta, además que en el trabajo, la satisfacción implica a su vez los conceptos de *involucramiento* o identificación con la actividad laboral que implica que el colaborador desarrolle actitudes positivas hacia su puesto de trabajo considerado como un factor clave para su desarrollo personal, social y profesional, así que cuando un trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, entonces muestra identificación e interés en las tareas y funciones que le corresponde cumplir; la *facultación psicológica* relacionado con la actitud del colaborador de sentir que sus aportes y experiencias son valorados por la organización y son tomados en cuenta en las decisiones organizacionales; el compromiso organizacional que implica el grado en el que el colaborador se siente identificado con la organización, con su cultura, con sus metas y con el deseo de seguir permaneciendo dentro de ella; el *apoyo organizacional* que implica que el trabajador se sienta respaldado y atendido por la organización, la cual ha de velar por su bienestar y desarrollo; y, el *compromiso laboral* que implica sentirse identificado con su trabajo, sentirse bien con sus compañeros, involucrado con las actividades de la organización y sentir la necesidad de mejorar su desempeño laboral (Robbins y Judge, 2013, p.75).

Las dimensiones que se han de considerar en el estudio respecto a la satisfacción laboral están en relación a las *condiciones de trabajo* que comprende el ambiente de trabajo como ventilación, iluminación, espacios, mobiliario, entre otros; la *remuneración y beneficios laborales* que comprende el salario recibido, las prestaciones sociales como

seguros de salud, de vida, beneficios de ley (vacaciones, gratificaciones, compensaciones, entre otros); *supervisión* que comprende las actividades de apoyo, asesoría y acompañamiento a la labor diaria de los trabajadores; *relaciones humanas* que comprende el establecimiento de vínculos amicales y de confianza entre los trabajadores; *desarrollo* que comprende las actividades para fomentar la actualización, capacitación de los trabajadores y el desarrollo de sus habilidades y actitudes positivas hacia el trabajo; *comunicación* que implica el empleo de estrategias adecuadas para transmitir y compartir información respecto a las actividades laborales, sus normas, políticas, metas a nivel interno en la organización; y puesto de trabajo que implica el análisis de las características de las funciones y responsabilidades que han de cumplir los trabajadores dentro de la organización (Ruiz, Zavaleta y Ruíz, 2017)

En el presente estudio se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019? y dentro de los problemas específicos, podemos mencionar los siguientes: ¿Cuál será la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?, ¿Cuál será la Satisfacción laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019? y ¿Existirá influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?.

El estudio se justificó por ser relevante a nivel social en la medida que beneficiará a los directivos del hospital al sistematizar resultados de cómo se está presentando la percepción de la calidad de servicio en el HEGB, así como se está presentando el nivel de satisfacción laboral percibido desde los usuarios del servicio.

El estudio realizado tiene una valoración teórica en la medida que sistematizó las teorías científicas provenientes de la psicología organizacional y psicología del trabajo, así como los aportes de la gestión o de las ciencias administrativas que permitieron sistematizar el contenido científico de las variables calidad de servicio, de la percepción de la calidad y de la satisfacción en el trabajo.

Metodológicamente, en los hallazgos se identificaron los factores en la satisfacción que son preponderantes en el nivel de percepción de los pacientes del hospital HBGB 2019,

así como permitió aplicar en un contexto real instrumentos de investigación que cuentan con validez para su aplicación efectiva y confiable.

A nivel práctico permitió identificar aspectos deficientes o críticos en las características del servicio ofrecido a los usuarios de un hospital público que permitían recomendar medidas correctivas orientados a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio quienes exigen un servicio de calidad que atienda su demandas y expectativas.

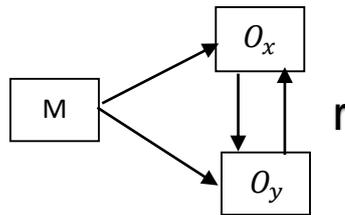
A continuación se menciona la Hipótesis; Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019? y las Hipótesis específicas son: Existe relación entre las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. Dentro de los objetivos a desarrollar tenemos los siguientes: Objetivo General, que es, Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, y los específicos son: Identificar el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, identificar el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019 y establecer la relación entre las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se realizó aplicando un diseño correlacional que estuvo orientado a comprobar la relación estadística entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Representación esquemática del diseño correlacional



La simbología del esquema se explica de la siguiente manera: la M representa a la muestra de estudio  $O_x$  a la observación de la variable percepción de la calidad de servicio;  $O_y$  a la observación a la satisfacción laboral; y  $r$  al coeficiente de correlación

## 2.2. Variables de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Percepción de la calidad	Sentimiento que tiene el usuario cuando sus necesidades de bienestar psico-físico han sido cubiertas, de forma oportuna y eficaz. (Villagarcía, 2016, p. 48)	Según Cabello (2011), factores tales como actitud, la expresión y los movimientos corporales forman parte de la capacidad del médico para establecer una comunicación no verbal.	Fiabilidad	Nivel de satisfacción Fiabilidad	1 - 3	Ordinal
			Capacidad de respuesta.	Nivel de satisfacción Capacidad de respuesta.	4 - 7	
			Seguridad	Nivel de satisfacción Seguridad	8 - 10	
			Empatía	Nivel de satisfacción Empatía	11 - 15	
			Tangibilidad	Nivel de satisfacción Tangibilidad	16 - 22	
<b>Satisfacción laboral</b>	Conjunto de sentimientos y actitudes favorables o desfavorables que adopta dicho profesional respecto	Resultado de la valoración personal e individual que cada persona realiza respecto al trabajo que desempeña en una empresa u organización,	Condiciones de trabajo	Nivel de satisfacción Condiciones de trabajo	1 - 4	Ordinal
			Remuneración y beneficios laborales	Nivel de satisfacción Remuneración y beneficios laborales	5 - 8	

	al trabajo que desempeña (Robbins, 2004).	valoración que lo identifica con la institución y que le permite sentirse emocionalmente complacido con las experiencias, habilidades y actitudes y logros obtenidos (Robbins y Judge, 2013)	Supervisión	Nivel de satisfacción Supervisión	9 - 10	
			Relaciones Humanas	Nivel de satisfacción Relaciones Humanas	11 - 13	
			Desarrollo	Nivel de satisfacción Desarrollo	14 - 15	
			Comunicación	Nivel de satisfacción Comunicación	16 - 19	
			Puesto de trabajo	Nivel de satisfacción Puesto de trabajo	20 - 22	

### 2.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por los pacientes que fueron atendidos el último mes que suman 800 en total y los 20 trabajadores de las áreas involucradas en el Atención Servicio de medicina

Servicio de medicina	
AREA MEDICINA	PERSONAS
VENTANILLA	3
AREA DE HISTORIAS	3
TECNICA	3
MEDICOS AREA MEDICINA	11
TOTAL	20

Se trabajó con todos los trabajadores para determinar la satisfacción laboral

#### Muestra:

A partir del cálculo de la fórmula estadística para poblaciones finitas se obtuvo una muestra de 67 pacientes atendidos en el último mes mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

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

$$n = \frac{800 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05^2 \times (143 - 1)) + (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

$$n = 67 \text{ Encuestas}$$

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

$$n = 67$$

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la investigación se empleó la encuesta como técnica por ser la más utilizada en el ámbito investigativo para recoger información o valoración de hechos de opinión o de percepción subjetiva de informantes (Sánchez, Reyes y Mejías, 2018).

Como instrumento, se seleccionó el cuestionario Modelo de Servqual (ver anexo 2) mide la percepción de la calidad de atención del servicio medicina en el HEGB-2019.

El cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG (ver anexo 3) mide la satisfacción laboral de atención del servicio medicina en el HEGB-2019.

Se elaboró y se aplicó dos cuestionarios de 22 interrogantes con siete alternativas de puntajes, estas son 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Los ítems correspondieron al cuestionario de percepción de la calidad según sus dimensiones del siguiente modo: ítems 1, 2, 3 correspondieron a la dimensión fiabilidad, los ítems 4, 5, 6, 7 correspondieron a la dimensión capacidad de respuesta, los ítems 8, 9, 10 correspondieron a la dimensión seguridad, los ítems 11, 12, 13, 14, 15 correspondieron a la dimensión empatía y 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 correspondieron a la dimensión Tangibilidad.

Los ítems correspondieron al cuestionario de satisfacción laboral según sus dimensiones del siguiente modo: ítems 1, 2, 3, 4 correspondieron a la dimensión condiciones de trabajo, los ítems 5, 6, 7, 8 correspondieron a la dimensión remuneraciones y beneficios laborales, los ítems 9, 10, correspondieron a la dimensión supervisión, los ítems 11, 12, 13, correspondieron a la dimensión relaciones humanas, los ítems 14, 15 correspondieron a la dimensión desarrollo, los ítems 16, 17, 18, 19 correspondieron a la dimensión comunicación y 20, 21, 22 correspondieron a la dimensión puesto de trabajo.

### **Validez y confiabilidad de instrumentos**

El criterio de jueces, conocido como la evaluación de expertos fue el procedimiento utilizado para evaluar la validez de los instrumentos. Este procedimiento consiste en determinar la efectividad y seguridad estadística de que las preguntas contenidas en los instrumentos realizan una evaluación efectiva y certera de lo que realmente se ha de medir

en relación a las dimensiones e indicadores de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para realizar este procedimiento, dos especialistas en gestión de la salud y un metodólogo, evaluaron la significatividad de las preguntas y la pertinencia para su aplicabilidad.

La confiabilidad que determina la aplicación segura de los instrumentos se realizó mediante la aplicación del alfa de Cronbach.

## **2.5. Procedimiento**

En primer lugar, se aplicó el cuestionario Modelo SERVQUAL para recoger información respecto al nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. Luego se procedió a la aplicación de Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG para determinar el nivel de satisfacción laboral y finalmente se administró el Cuestionario Modelo SERVQUAL para obtener información respecto a la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en este hospital

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se recurrió al análisis descriptivo, para el tratamiento de la información relacionadas con la identificación de cada una de las variables. Y, para el análisis ligado a la correlación de ambas variables. Se realizó el análisis de correlación, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, a fin de obtener la relación entre ambas variables, a fin de determinar su correlación, positiva o negativa (Gamarra et al., 2016).

## **2.7. Aspectos éticos.**

En las diferentes etapas del estudio se consideró transversalmente los aspectos éticos, siendo vital el reconocimiento de los teóricos e investigadores a partir del registro de las citas y referencias consultadas.

La honestidad en la presentación de los datos obtenidos de forma veraz y objetiva.

La actuación ética y profesional en la obtención de información teórica, metodológica y estadística en la ejecución del estudio.

La responsabilidad en el cumplimiento de las diferentes fases del estudio y la asistencia puntual a las sesiones de asesoría.

La consideración del rigor científico y sistemático en las diferentes etapas del estudio, especialmente en el tratamiento estadístico.

### III. RESULTADOS

Tabla 1.

*Nivel de percepción de la calidad en servicio de medicina HEGB 2019 por áreas.*

	<b>% SATISFACCION DEL CLIENTE</b>
<b>1</b> VENTANILLA	10.2
<b>2</b> AREA DE HISTORIAS	8
<b>3</b> TECNICA	9
<b>4</b> MEDICOS AREA MEDICINA	13.6
PROMEDIO FINAL SATISFACCIÓN	10.2%

Fuente: Base de datos de la variable percepción de la calidad de atención

Se aplicó las encuestas a los 67 pacientes atendidos, dichos pacientes fueron determinados mediante fórmula, y se obtuvo que el nivel de percepción de la calidad respecto al servicio ofrecido en ventanilla fue de 10.2%, también respecto al servicio ofrecido en el área de historias clínicas se muestra un 8% el nivel de percepción de la calidad por el servicio de las técnicas es de 9% y finalmente el nivel de percepción de la calidad ofrecido por los médicos del área de medicina fue de 13.6%, haciendo un total de 10.2% de nivel de percepción de la calidad total de los pacientes.

Mediante el Anexo de Tabla 01, obteniendo un total de 89,8% de insatisfacción respecto al nivel de percepción de la calidad, de ellos se muestra que la 81.2 % de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, 91,4% capacidad de respuesta, 82.8% seguridad, 94.3% insatisfacción en empatía y 100% de insatisfacción en aspecto intangibles,

Mediante el Anexo Tabla 02, Obtuvimos el resumen respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos generales que existe en este último 100 % de insatisfacción de percepción de calidad de servicio.

Luego determinamos el nivel el nivel de percepción de la calidad, Anexo **Figura N° 01**, **Figura N° 02**, **Figura N° 03**, **Figura N° 04**, **Figura N° 05** y **Figura N° 06**

Tabla 2.

*Resumen de los valores de satisfacción laboral de trabajadores en servicio de medicina HEGB 2019.*

N°	ÁREAS	SATISFACCION POR AREAS.	
		PUNTAJE TOTAL DE TEST	SIGNIFICACIÓN
1	VENTANILLA	172	Regular
2	AREA DE HISTORIAS	171	Regular
3	TECNICA	171	Regular
4	MEDICOS AREA MEDICINA	175	Regular
	PROMEDIO FINAL	172	Regular
	SIGNIFICACIÓN (SATISFACCIÓN DIMENSIÓN)	POR	Regular

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral

En la tabla 02 mostramos los resultados de la Satisfacción laboral por cada área, que nos sirven para determinar el nivel de satisfacción, del área de ventanilla, área de historias, las técnicas y los médicos del área de medicina interna cuentan con una satisfacción laboral regular, tal como lo indica el Anexo Tabla N°05, que mostramos los resultados de la Satisfacción laboral por cada área, que nos sirven para determinar el nivel de satisfacción, así como por cada una de las 7 dimensiones de la satisfacción laboral de estudio, también contamos con el Anexo Tabla N°06 que muestra los datos listos para la determinación de la correlación en el siguiente objetivo.

Tabla 3.

*Resumen valores por dimensión de la satisfacción laboral percepción de servicio de los pacientes.*

AREAS	SATISFACCION LABORAL	SATISFACCION DE PACIENTE
VENTANILLA	172	10.2
AREA DE HISTORIAS	171	8
TECNICA	171	9
MEDICOS AREA MEDICINA	175	13.6
	172	10.2

Fuente: Base de datos de la variable percepción de la satisfacción laboral

En la tabla 03 se muestran los valores obtenidos respecto a la satisfacción de cada paciente que pasaron por cada área, a su vez se muestra la satisfacción laboral obtenida por cada área.

Tabla 4.

*Correlación percepción de calidad de servicio y satisfacción labora.*

Correlaciones			
		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlación de Pearson	1	,982*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	4	4
VAR00002	Correlación de Pearson	,982*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	4	4

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

Fuente: Base de datos de ambas variables

En la tabla 04 luego que los valores obtenidos fueron ingresados en el software informático SPSS 24, se obtuvo que la correlación es de 0.982 es decir existe una relación positiva entre ambas variables.

En el Anexo de Tabla N°09 se muestran los resultados de la satisfacción de mayor a menor y por tipo de pregunta, donde se muestra que existe 100% de insatisfacción en las preguntas 13, 15, 17, 18, 19, 20,21 y 22, también en el Anexo en la figura N° 07 muestra gráficamente las preguntas que muestran satisfacción e insatisfacción de los pacientes del hospital HEGB 2019.

En el Anexo de la tabla N° 10 se muestran las preguntas que cuentan mayor satisfacción en el nivel de servicio.

La mayor insatisfacción se encuentra en:

Tabla 5.

*Preguntas relacionadas a la mayor insatisfacción*

<b>Mayor insatisfacción</b>	
<b>13</b>	Que la información que brinde el hospital en relación a las atenciones médicas ofrecidas sea veraz.
<b>15</b>	Que el personal del Hospital al momento de brindarle una atención personalizada sea adecuado en relación a sus servicios de consulta ofrecidos.
<b>17</b>	Que el Hospital comprenda las necesidades de sus pacientes y se preocupa por darnos una mejor calidad de vida.
<b>18</b>	Que el servicio de asistentado social que ofrece el hospital sea el adecuado.
<b>19</b>	Que las consultas médicas de emergencia, sean atendidas inmediatamente
<b>20</b>	Que el hospital cuente con personal médico, equipos y/o maquinarias adecuadas e infraestructura para la ejecución de los servicios de salud
<b>21</b>	Que la farmacia siempre cuenta con los medicamentos que se requieren en el los servicios de salud
<b>22</b>	Que el Hospital EGB nos proporciona información ante nuestras dudas respecto a sus servicios

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral

En la tabla 5 se muestran las preguntas que cuentan mayor insatisfacción en el nivel de servicio.

Tabla 6.

*Nivel de Satisfacción laboral por áreas y por dimensiones*

VARIABLE SATISFACCION LABORAL																							
SIGNIFICACION DE FACTORES Y VALOR																							
AREAS		I: Condiciones de Trabajo			II: Remuneraciones y Beneficios laborales			III: Supervisión			IV: Relaciones Humanas			V: Promoción y capacitación			VI: Comunicación			VII: Puesto de Trabajo			Puntaje Total
		PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	PROM.	NIVEL	VALOR	
1	VENTANILLA	28	Parcial	4	25	Parcial	4	24	Regular	3	23	Regular	3	28	Parcial	4	25	Parcial	4	20	Regular	3	172
2	AREA DE HISTORIAS	28	Parcial	4	24	Regular	3	24	Regular	3	25	Parcial	4	27	Parcial	4	24	Regular	3	19	Regular	3	171
3	TECNICA	27	Parcial	4	25	Parcial	4	24	Regular	3	26	Parcial	4	24	Regular	3	25	Parcial	4	20	Regular	3	171
4	MEDICOS AREA MEDICINA	28	Parcial	4	26	Regular	3	24	Regular	3	25	Parcial	4	27	Regular	3	25	Regular	3	20	Regular	3	175
5	PROMEDIO FINAL	28	Parcial	4	25	Parcial	4		Regular	3	25	Parcial	4	26	Regular	3	25	Regular	3	20	Regular	3	172

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción laboral

Tabla 7.

*Nivel de Satisfacción laboral por áreas y por dimensiones y Nivel de percepción de servicio.*

AREAS	VARIABLE SATISFACCION							SATISFACCION POR AREAS.			NIVEL DE SERVICIO	
	PUNTAJE DE FACTORES							PUNTAJE TOTAL DE TEST	SIGNIFICACIÓN	VALOR	% SATISFACCION DEL CLIENTE	VALOR
	I	II	III	IV	V	VI	VII					
<b>VENTANILLA</b>	28	25	24	23	28	25	20	172	Regular	3	10.2	1
<b>AREA DE HISTORIAS</b>	28	24	24	25	27	24	19	171	Regular	3	8	1
<b>TECNICA</b>	27	25	24	26	24	25	20	171	Regular	3	9	1
<b>MEDICOS AREA MEDICINA</b>	28	26	24	25	27	25	20	175	Regular	3	13.6	1
<b>PROMEDIO FINAL</b>	28	25	24	25	26	25	20	172	Regular	3	10.20%	1
<b>SIGNIFICACIÓN (SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN)</b>	Parcial Satisfacción laboral	Parcial Satisfacción laboral	Regular	Parcial Satisfacción laboral	Regular	Regular	Regular				10.20%	1
<b>VALOR</b>	4	4	3	4	3	3	3				10.20%	1

Fuente: Base de datos de la variable percepción de la calidad del servicio

En la Tabla N° 6 y 7, mostramos que.

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 10.2% de satisfacción correspondiente al área de ventanilla, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, II: Remuneraciones y Beneficios laborales, V: Promoción y capacitación y VI: Comunicación

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 8. % de satisfacción correspondiente al área de historias clínicas, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, IV: Relaciones Humanas y V: Promoción y capacitación

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 9. % de satisfacción correspondiente al área de técnicas, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, II: Remuneraciones y Beneficios laborales, IV: Relaciones Humanas y V: Promoción y capacitación.

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 13.6. % de satisfacción correspondiente al área de médicos del área de medicina, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo y IV: Relaciones Humanas.

#### IV. DISCUSIÓN

Se determinó que el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el modelo Servqual, obteniendo que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019, para ello se utilizó un instrumento que permita ,mediar el nivel de percepción de calidad, tal como lo indica, Terrones (2017) en Trujillo, La Noria”, encontró que el nivel de satisfacción global aceptable fue considerado para un valor percepción de la satisfacción global sobre la calidad de atención de los usuarios externos fue de 51,4% y la insatisfacción global fue de 48,6%, en el caso de la investigación obtuvimos un nivel de insatisfacción muy alta, a diferencia de lo indicado en la investigación de Terrones, que muestra una entidad de salud donde el nivel de percepción de servicio es de 51, 4% de satisfacción, eso indicaría que los centros de salud pueden tener diversos tipos de nivel de servicios, en este caso son dos centros de salud correspondientes al mismo país, pero a distintas regiones.

En la identificación del nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizamos para ello la **Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es de satisfacción laboral es regular, es decir se encuentra en un nivel intermedio a nivel de satisfacción laboral, tal como lo indicó en su investigación Morales - Loly, (2016) quien concluyó que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77,6%); Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal, también coincidimos que el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en un hospital es una satisfacción media, lo que no coincidimos respecto a lo encontrado por Morales – Loly, es que las dimensiones de infraestructura en nuestra investigación no son variables que demuestren satisfacción.

En la determinación de la relación entre el nivel de percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello utilizamos el software SPSS 24 y realizamos el análisis de correlación, esta correlación se realizó mediante los valores de nivel de percepción de calidad respecto a cada área y la satisfacción laboral de cada área, logrando obtener un valor de 0,982 es decir la

correlación es positiva entre ambas variables, esta variable indica que existe relación entre ambas variables.

Procedimos a determinamos la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello detallamos el análisis de cada medición de las variables, obteniendo en la variable percepción de la calidad del servicio, que existe insatisfacción en el servicio de información ofrecida por el hospital, así como que el personal no es el adecuado, que la institución no se preocupa por dar una mejora calidad de vida a los pacientes, que no existe presencia de personal asistenciado social, no se cuenta con equipos ni infraestructura adecuada, ausencia de medicamentos en la farmacia., y la influencia de las dimensiones de Satisfacción laboral, tenemos que las dimensiones de Condiciones de trabajo, Remuneraciones y beneficios laborales, Relaciones humanas, cuenta con una satisfacción laboral a nivel Parcial, en cambio en las dimensiones de Supervisión, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de trabajo el nivel de Satisfacción laboral es Regular, podemos decir que el análisis de las variables nos ayudan no solo a determinar el nivel de percepción de los pacientes sino también el nivel de satisfacción laboral, para cada uno de ellos obtuvimos como la influencia de cada una de las dimensiones o preguntas orientas al cálculos de cada una de las variables pueden ser atacadas a fin de poder incrementar los niveles que permitan a las instituciones que ofrecen servicios de salud, puedan mejorar su nivel de servicio y mejorar a nivel correlativo la satisfacción laboral de sus trabajadores o viceversa, que la satisfacción laboral ayude a mejorar el nivel de satisfacción del servicio ofrecido hacia sus pacientes.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se identificó el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el modelo Servqual, obteniendo que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019.

**Segunda:** Se identificó el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el **Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel de satisfacción laboral es regular, lo que nos indica que los trabajadores del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en su mayoría se caracterizan por sentirse adecuadamente satisfechos con su trabajo.

**Tercera:** Se determinó la relación entre el nivel de percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, obtenidos los valores en el objetivo 01 y objetivo 02 realizamos el análisis de correlación, esta correlación se realizó mediante los valores de nivel de percepción de calidad respecto a cada área y la satisfacción laboral de cada área, logrando obtener un valor de 0,982 es decir la correlación es positiva entre ambas variables.

**Cuarta:** Se determinó la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello detallamos el análisis de cada medición de las variables, obteniendo en la variable percepción de la calidad del servicio, que existe insatisfacción en el servicio de información ofrecida por el hospital, así como que el personal no es el adecuado, que la institución no se preocupa por dar una mejora calidad de vida a los pacientes, que no existe presencia de personal asistenciado social, no se cuenta con equipos ni infraestructura adecuada, ausencia de medicamentos en la farmacia, y la influencia de las dimensiones Condiciones de trabajo, Remuneraciones y beneficios laborales, Relaciones humanas que dan cuenta de una satisfacción laboral a nivel parcial, en cambio en las dimensiones de

Supervisión, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de trabajo el nivel de Satisfacción laboral es Regular.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Al director del hospital se recomienda implementar mejoras en los servicios a fin de incrementar los niveles de satisfacción laboral, así como realizar mejoras para mejorar la percepción de calidad de servicio de los pacientes.

**Segunda:** Que futuros investigadores determinen el estudio orientado a otras áreas del hospital, a fin de poder obtener mejoras en el nivel de servicio

**Tercera:** A los futuros investigadores realizar investigaciones relacionadas sobre qué puntos se deben tener en cuenta para mejorar el nivel de servicio percibido por los pacientes a nivel general

**Cuarta:** A la institución se recomienda realizar la evaluación de los fondos del ministerio de salud a fin de mejorar la infraestructura del hospital

## REFERENCIAS

- Al-Hussami, M., Al-Momani, M., Hammad, S., Maharmeh, M. & Darawad, M. (2017). The perception of patients about the quality of nursing care and related hospital services. *Health and Primary Care*, vol. 1, no. 2, July 2017, pp. 1-6. University of Jordan, Amman, Jordan. Recovered from <https://www.oatext.com/pdf/HPC-1-110.pdf>
- Alghamdi, F. (2014). The impact of the perception of service quality on patient satisfaction in government hospitals in southern Saudi Arabia. *Saudi medical magazine*, vol. 35, no. 10, 2014, pp. 1271-1273. Al-Baha University, Al-Baha, Kingdom of Saudi Arabia. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25087339>
- Anderson, G. y Carden F. (2007). *Relación entre el reconocimiento y el desempeño organizacional*.
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Trabajar horas inusuales y su relación con el trabajo. Satisfacción: un estudio de pilotos marítimos europeos. *Journal of Labor Research*, 28, pp.714 – 734.
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2010). *Motivación y satisfacción laboral*. Chile: Universidad de Concepción.
- Aranda, M. y Sánchez, Z. (2014). *Percepción de la gestión administrativa y de la calidad de atención percibida por los usuarios de la unidad de emergencia del hospital María Auxiliadora*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10475/Aranda\\_CMA-S%c3%a1nchez\\_SZW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10475/Aranda_CMA-S%c3%a1nchez_SZW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J. y Monforte, G. (2017). Evaluation of service quality and user satisfaction in the context of health in Mexico. *Notebooks of administration*, vol. 33, N° 57, January-April 2017. Universidad del Valle, Cali, Colombia. Recovered

from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452017000100036](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036)

- Cabello, E. (2001). Calidad de la atención médica. Perú: *Rev Med Hered* 12 (3).
- Campos- R.; Afganis-J, E.; Torrez, D. (2006). Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de México. *Archivos en Medicina Familiar*, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, 2006, pp. 131-136.
- Carrillo, R. y Ramos, M. (2012). Lima cómo vamos: calidad de atención en salud. *Rev Panam. Salud Pública*, 32(2), pp.168-169.
- Chinchay, E. (2014). *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donabedian, A. (2011). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. México: Salud Pública.
- Federación Europea de Medicina Interna, American College of Physicians - American Society of Internal Medicine (ACP-ASIM); American Board of Internal Medicine (2010). Profesionalismo médico en el nuevo milenio: una declaración para el ejercicio de la medicina. *Revista Argentina de Cardiología*, vol. 78, núm. 4, Sociedad Argentina de Cardiología Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305326929014> julio-agosto, 2010, pp. 364-366.
- Gamarra, G. y otros (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones SPSS*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.

- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Leggat, S., Karime, L. & Bartram, T. (2017). A study of the analysis of the route of the factors that influences the perceptions of hospital staff on the quality of care factors associated with patient satisfaction and patient experience. T. *BMC Health Serv Res*, vol. 1, no. 2, noviembre 2017, pp. 1-6. La Trobe University, Bundoora, Australia. Recovered from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186%2Fs12913-017-2718-x.pdf>
- Losada, M., Rodríguez, A., Hernández M. (2011). Propuesta metodológica para medir la calidad del servicio de consulta externa en medicina general. Universidad ICESI Cali, Colombia. *Estudios Gerenciales*. pp. 185-204.
- Lu, H., Zhao, Y. & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: review of the literature. *International Journal of Nursing Studies*, vol 94 , June of 2019, pp. 21-31. Peking University School of Nursing, United Kingdom. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919300240>
- Malarin, L. (2017). *Percepción del paciente de la calidad del servicio de consulta externa en el hospital Cayetano Heredia*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad *Ayuda Experto PERSPECTIVAS*, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X., Zhao, Y., Hao, Y., Hu, Y. & Yu, Ch. (2018). Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding health care services in public hospitals in Wuhan. *Int J Environ Res Public Health*, vol. 15, no. 4, April 2018, pp. 769. Wuhan University, Wuhan, China. Recovered from <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-14-466>

- Ministerio de Salud (2011). *RM N°527-2011: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.
- Ministerio de Salud. (2009). *Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud*. Lima, Perú: Dirección de Gerencia de la Calidad y Acreditación.
- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016*. (Tesis de grado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_cm.pdf;jsessionid=E2FCD3BB25C8E798D7BA0B88E8C901F1?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf;jsessionid=E2FCD3BB25C8E798D7BA0B88E8C901F1?sequence=1)
- Morillas, A. (2017). *Calidad de servicio estomatológico particular que se brinda en la ciudad de Piura*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de [Rhttp://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12584/Morillas%20Bogado%20Arnaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12584/Morillas%20Bogado%20Arnaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Panamericana de la Salud (2001). *Calidad de los servicios de salud en América latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería*. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud (HSO), División de desarrollo de sistemas y servicios de salud (HSP). Agosto 2001.
- Organización Mundial de la Salud (2010). *La calidad de la atención al paciente no es una meta es un camino*. Lima.
- Reynaga, J (2011). *Calidad de atención en Salud en el Perú*. Lima: El Comercio.
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo\\_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

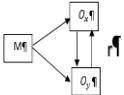
- Rivera, G. (2014). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Ruíz, A., Zavaleta, M. y Ruíz, P. (2017). *Test de Satisfacción Laboral SL-ARG*. Chimbote - Perú: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Seto Pamies, D. (2004). *Marketing: De la calidad de servicio a la satisfacción del cliente*. Madrid: Esic editorial.
- Tanferri, E., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., Fernandez, M. & Maria do Carmo, J. (2017). Quality of life of nursing assistants and retired technicians in a university hospital. *Inter Global Nursing*, vol. 16, no. July 3, 2017, pp. 292-301. University of Murcia, Murcia, Spain. Recovered from file:///C:/Users/maxel/Downloads/art%C3%ADculo\_redalyc\_365851829010\_2.pdf
- Terrones, G. (2017). *Percepción de la Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuamán, N., Vallenas, G. (2009). Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima. *Invest Soc*. 13(22) pp.337-353.

- Vizcaíno, V. y Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horiz. Sanitario* vol.18, N°1 Villahermosa, ene./abr. 2019. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592019000100027&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592019000100027&script=sci_arttext)
- Yafang, T., Shih-Wang, W. & Yi-hua, T. (2018). Employee perceptions about the quality of the service in a hospital quality improvement strategy. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences*, vol. 7, 2018, pp. 13-25. University Taiwán, Taiwán, China. Recovered from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/176832/1/full-02.pdf>
- Yupanqui, J. y Chico, J. (2015). *Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014*. *SCIENDO* 18(1): 71-84. 2015. Recuperado de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1331/1298>
- Zafra-Tanaka, J., Veramendi-Espinoza, L., Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejorar. Lima: An Fac. med., pp.87-89.
- Zavala, M. (2018). *Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11826/zavala\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11826/zavala_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithman, V. y Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. (2ª ed.). México: McGraw Hill.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál será la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?</p> <p>¿Cuál será la Satisfacción laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?</p> <p>¿Existirá influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.</p> <p>Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.</p>	<p>El estudio se justifica por ser relevante a nivel social en la medida que beneficiará a los directivos del hospital al sistematizar resultados de cómo se está presentando la percepción de la calidad de servicio en el HEGB, así como se está presentando el nivel de satisfacción laboral percibido desde los usuarios del servicio.</p> <p>El estudio que se realizará tiene una valoración teórica en la medida que sistematizará las teorías científicas provenientes de la psicología organizacional y psicología del trabajo, así como los aportes de la gestión o de las ciencias administrativas que permitirán sistematizar el contenido científico de las variables calidad de servicio, de la percepción de la calidad y de la satisfacción en el trabajo.</p> <p>Metodológicamente, en los hallazgos se identificarán los factores en la satisfacción que son preponderantes en el nivel de percepción de los pacientes del hospital HBGB 2019, así como permitirá aplicar en un contexto real instrumentos de investigación que cuentan con validez para su aplicación efectiva y confiable.</p> <p>A nivel práctico permitirá identificar aspectos deficientes o críticos en las características del servicio ofrecido a los usuarios de un hospital público que permitirán recomendar medidas correctivas orientadas a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio quienes exigen un servicio de calidad que atienda sus demandas y expectativas.</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p>Percepción de la Calidad</p> <p><b>Variable Y:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p><b>Método</b></p> <p>El estudio se realizó aplicando un diseño correlacional que estuvo orientado a comprobar la relación estadística entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Representación esquemática del diseño correlacional</p>  <p>La simbología del esquema se explica de la siguiente manera: la M representa a la muestra de estudio <math>O_x</math> a la observación de la variable percepción de la calidad de servicio; <math>O_y</math> a la observación a la satisfacción laboral; y r al coeficiente de correlación</p>	<p>La población estuvo constituida por los pacientes que fueron atendidos el último mes que suman 800 y 20 trabajadores de las áreas involucradas en el servicio de atención de medicina</p>

	Determinar la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.	Existe relación significativa entre las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.				
--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2:**

**INSTRUMENTOS**

**Cuestionario sobre percepción de calidad**

**Modelo SERVQUAL**

		En primer lugar, califique las <b>EXPECTATIVAS</b> , que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en la atención del servicio de Medicina en el HEGB 2019. Utilice una escala numérica del 1 al 7.							
		Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	PUNTAJE						
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	F	Que el servicio de consulta recibido solucione mis necesidades de salud.							
2	F	Que el Hospital atienda mis citas en el tiempo programado.							
3	F	Que los servicios brindados por el hospital responda a lo que a lo que esperaba.							
4	F	Que el personal administrativo esté disponible para realizar mis consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios.							
5	F	Que el personal médico esté disponibles para realizar mis consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios.							
6	C	Que el personal del hospital está dispuestos en ayudar a sus pacientes en los problemas que se puedan presentar.							
7	C	Que el tiempo de respuesta de emergencia, en diferentes situaciones sea adecuado.							
8	C	Que los colaboradores del hospital sean proactivos con respecto al servicio que ofrecen.							
9	C	Siempre que solicite alguna consulta adicional, la respuesta por parte del hospital es tratada con prioridad.							
10	S	Que el comportamiento del personal que ejecutan los servicios en el hospital le inspira confianza y seguridad.							
11	S	Que el Hospital demuestra igualdad en el trato de sus pacientes.							
12	S	Que el personal que ejecuta los servicios de salud en el Hospital, tenga los conocimientos suficientes que permitan ofrecer servicios de salud con eficiencia.							
13	S	Que la información que brinde el hospital en relación a las atenciones médicas ofrecidas sea veraz.							
14	E	Que la atención a los pacientes sea individualizada.							

15	E	Que el personal del Hospital al momento de brindarle una atención personalizada sea adecuado en relación a sus servicios de consulta ofrecidos.							
16	E	Que el horario para la atención a los pacientes en el Hospital; sea el adecuado.							
17	E	Que el Hospital comprenda las necesidades de sus pacientes y se preocupa por darnos una mejor calidad de vida.							
18	E	Que el servicio de asistiendo social que ofrece el hospital sea el adecuado.							
19	T	Que las consultas médicas de emergencia, sean atendidas inmediatamente							
20	T	Que el hospital cuente con personal médico, equipos y/o maquinarias adecuadas e infraestructura para la ejecución de los servicios de salud							
21	T	Que la farmacia siempre cuenta con los medicamentos que se requieren en el los servicios de salud							
22	T	Que el Hospital EGB nos proporciona información ante nuestras dudas respecto a sus servicios							

## Ficha técnica del cuestionario sobre percepción de calidad

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario sobre percepción de calidad
<b>2) Autor: Adaptación:</b>	Fanny Carol Ruíz Gómez
<b>3) N° de ítems</b>	22
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	30 minutos
<b>6) Población</b>	20 trabajadores
<b>7) Finalidad</b>	Identificar el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.
<b>8) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	<p><i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Fiabilidad (ítems 1, 2, 3).</li> <li>II. Capacidad de respuesta (ítems 4, 5, 6, 7).</li> <li>III. seguridad (ítems 8, 9, 10).</li> <li>IV. Empatía (ítems 11, 12, 13, 14, 15).</li> <li>V. Tangibilidad (ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22).</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
<b>10) Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <b>r = 0,879</b> y, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es <b>SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE</b>.</p>

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en Gestión de servicio de Salud y con experiencia en la materia.

		En segundo lugar, califique las <b>PERCEPCIONES</b> que se refieren a como usted HA RECIBIDO, en la atención del servicio de Medicina en el HEGB 2019. Utilice una escala numérica del 1 al 7.						
		Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.				PUNTAJE		
N°		PREGUNTAS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	F	¿El servicio de consulta recibido soluciona sus necesidades de salud?						
2	F	¿El Hospital atiende sus citas en el tiempo programado?						
3	F	¿Los servicios brindados por el hospital responden a lo que usted esperaba?						
4	F	¿El personal administrativo está disponibles para realizar sus consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios?						
5	F	¿El personal médico está disponibles para realizar sus consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios?						
6	C	¿El personal del hospital está dispuestos en ayudar a sus pacientes en los problemas que se puedan presentar?						
7	C	¿El tiempo de respuesta de emergencia que del hospital, en diferentes situaciones es adecuado?						
8	C	¿Los colaboradores del hospital son proactivos con respecto al servicio que ofrecen?						
9	C	¿Siempre que se solicita alguna consulta adicional, la respuesta por parte del hospital es tratada con prioridad?						
10	S	¿El comportamiento del personal que ejecutan los servicios en el hospital le inspira confianza y seguridad?						
11	S	¿El Hospital demuestra igualdad en el trato de sus pacientes?						
12	S	¿El personal que ejecuta los servicios de salud en el Hospital, tiene los conocimientos suficientes que permite ofrecer servicios de salud con eficiencia?						
13	S	¿La información que brinda el hospital en relación a las atenciones médicas ofrecidas es veraz?						
14	E	¿La atención a los pacientes es individualizada en el Hospital?						
15	E	¿El personal del Hospital al momento de brindarle una atención personalizada es adecuado en relación a sus servicios de consulta ofrecidos?						
16	E	¿El horario para la atención a los pacientes en el Hospital; es el adecuado?						
17	E	¿El Hospital comprende las necesidades de sus pacientes y se preocupa por darle una mejor calidad de vida?						
18	E	¿El Hospital servicio de asistentado social que ofrece el hospital es el adecuado?						
19	T	¿Usted cuando solicitó una consulta médica, fue atendido inmediatamente?						

20	T	¿El Hospital EGB, cuenta con personal médico, equipos y/o maquinarias adecuadas e infraestructura para la ejecución de los servicios de salud?									
21	T	¿La farmacia siempre cuenta con los medicamentos que se requieren en el los servicios de salud?									
22	T	¿El Hospital EGB le proporciona información ante sus dudas respecto a sus servicios?									

## ANEXO 06: Ficha técnica de la Escala de satisfacción laboral SL-ARG

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>11) Nombre del instrumento</b>	Escala de Satisfacción laboral SL-ARG
<b>12) Autor: Adaptación:</b>	Fanny Carol Ruíz Gómez
<b>13) N° de ítems</b>	22
<b>14) Administración</b>	Individual
<b>15) Duración</b>	30 minutos
<b>16) Población</b>	20 trabajadores
<b>17) Finalidad</b>	Identificar el nivel de satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.
<b>18) Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p><b>19) Codificación:</b> <i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Condiciones de trabajo (ítems 1, 2, 3, 4).</li> <li>II. Remuneración y beneficios laborales (ítems 5, 6, 7, 8).</li> <li>III. Supervisión (ítems 9, 10).</li> <li>IV. Relaciones humanas (ítems 11, 12, 13).</li> <li>V. Desarrollo (ítems 14, 15).</li> <li>VI. Comunicación (ítems 16, 17, 18, 19).</li> <li>VII. Puesto de trabajo (ítems 20, 21, 22).</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	
<p><b>I. Propiedades psicométricas:</b></p> <p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <b>r = 0,948</b></p>	

y, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en Gestión de servicio de Salud y con experiencia en la materia.

## Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

### DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:.....Edad:.....Tiempo de Servicio:.....

Área a la que pertenece: ..... Sexo: Masculino  Femenino

Condición Laboral: Estable  Contratado  Otros

Jerarquía Laboral: Directivo  Empleado  Operario

#### INSTRUCCIONES

A continuación se presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO      TA  
DE ACUERDO                      DA

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					

11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					

29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

## Fichas de validación

### ANEXO 09: Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable. Dichos resultados generales y por factores se muestran a continuación (Tabla N°2).

**Tabla N°2: Estimaciones de Confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.**

<b>Confiabilidad</b>	<b>Cronbach</b>
<b>Escala Total</b>	0.878
<b>Condiciones de Trabajo</b>	0.881
<b>Remuneraciones y beneficios laborales</b>	0.692
<b>Supervisión</b>	0.906
<b>Relaciones humanas</b>	0.876
<b>Desarrollo</b>	0.826
<b>Comunicación</b>	0.689
<b>Puesto de trabajo</b>	0.799

## Calificación de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener oscila entre los 43 y 215 puntos. Por ejemplo para obtener la Categoría General de Satisfacción Laboral de un trabajador que obtuvo un **puntaje total de 180 puntos**, le correspondería según la **Tabla N° 4**, en la columna de puntajes **TOTAL**, un **Nivel de Parcial Satisfacción Laboral** (puntaje comprendido entre el rango de 177 a 196).

Asimismo para obtener la categoría según Factores tendríamos que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada factor (**Tabla N°3**) y luego ubicar la categoría que le corresponde según la **Tabla N°4**. Por ejemplo un trabajador obtuvo un puntaje **total de 22 puntos en el Factor I: Condiciones de trabajo**, (Suma de las puntuaciones obtenidas en los ítems: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41, Tabla N°3), le correspondería según la **Tabla N° 4**, un **Nivel Regular de Satisfacción Laboral** (puntaje comprendido entre el rango de **18 a 25**).

**Tabla N°3: Factores con los ítems que conforman la Escala SL-ARG**

Factores	Ítems
Factor I:Condiciones de Trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30, 42
Factor III: Supervisión	3, 10, 17, 24, 31, 37
Factor IV: Relaciones Humanas	4, 11, 18, 25, 32, 38
Factor V:Desarrollo	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
Factor VI: Comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40
Factor VII: Puesto de Trabajo	7, 14, 21, 28, 35

### Categorías Diagnósticas Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

(Muestra=123 trabajadores administrativos de Chimbote)

PERCENTIL	FACTORES							TOTAL	SIGNIFICACIÓN
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
<b>90 - 99</b>	31 a +	27 a +	28 a +	28 a +	31 a +	27 a +	23 a +	197 a +	Alta Satisfacción Laboral
<b>75 - 89</b>	26 a 29	24 a 26	25 a 27	24 a 27	27 a 30	25 a 26	21 a 22	177 a 196	Parcial Satisfacción laboral
<b>26 - 74</b>	18 a 25	17 a 23	17 a 24	17 a 23	21 a 26	18 a 24	17 a 20	111 a 176	Regular
<b>11 - 25</b>	14 a 17	14 a 16	13 a 16	14 a 16	16 a 20	15 a 17	12 a 16	48 a 110	Parcial Insatisfacción laboral
<b>1 - 10</b>	13 a -	13 a -	12 a -	13 a -	15 a -	14 a -	11 a -	47 a -	Alta Insatisfacción laboral

## ANEXO 3:

### Validez y confiabilidad

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

**Objetivo:** Determinar el Nivel de percepción de la calidad de atención del servicio medicina en el HEGB-2019.

**Dirigido:** Al personal del Servicio de medicina del HEGB-2019.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Olivero Jimenez Luis Marcelo*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Mg. en Psicología Educativa*

  
\_\_\_\_\_

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario; Modelo SERVQUAL

**Objetivo:** Determinar el Nivel de percepción de la calidad de atención del servicio medicina en el HEGB-2019.

**Dirigido:** a los pacientes del HEGB-2019.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Cardoza Sempayo, Manuel*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Magister*



---

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario; Modelo SERVQUAL.

Objetivo: Determinar el Nivel de percepción de la calidad de atención del servicio de medicina en el HEGB-2019.

Dirigido: a los pacientes del HEGB – 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Ruiz Luis Alex*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

*Alex Ruiz*

## Cálculo de confiabilidad

### Alpha de Cronbach

#### Cuestionario SERVQUAL

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	44

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	218,4030	279,547	,413	,876
VAR00002	218,2687	279,048	,400	,876
VAR00003	218,3433	279,865	,384	,877
VAR00004	218,7313	282,351	,436	,877
VAR00005	218,1343	278,391	,397	,876
VAR00006	217,9851	275,500	,505	,875
VAR00007	218,0746	274,888	,529	,874
VAR00008	218,6269	282,753	,380	,877
VAR00009	218,7015	283,152	,405	,877
VAR00010	218,7612	283,578	,466	,877
VAR00011	218,6716	281,042	,515	,876
VAR00012	218,0149	285,257	,302	,878
VAR00013	217,7463	282,889	,524	,877
VAR00014	218,3582	280,021	,382	,877
VAR00015	217,7463	282,889	,524	,877
VAR00016	218,0896	278,113	,414	,876
VAR00017	217,7612	283,578	,466	,877
VAR00018	217,8358	285,109	,333	,878
VAR00019	217,7910	283,895	,428	,877
VAR00020	218,4478	289,160	,176	,879
VAR00021	218,1493	288,008	,247	,879
VAR00022	218,0597	285,239	,244	,878
VAR00023	221,0149	283,591	,275	,880

VAR00024	220,8507	265,765	,394	,878
VAR00025	220,3731	265,844	,425	,876
VAR00026	220,0000	264,303	,490	,874
VAR00027	220,0597	282,360	,276	,881
VAR00028	220,8060	287,371	,230	,885
VAR00029	220,8358	276,988	,319	,878
VAR00030	220,7910	273,228	,467	,875
VAR00031	220,4478	260,372	,667	,870
VAR00032	220,0597	263,602	,610	,871
VAR00033	220,0746	264,525	,587	,872
VAR00034	220,0299	267,514	,597	,872
VAR00035	220,2537	261,829	,675	,870
VAR00036	220,1045	271,307	,586	,873
VAR00037	220,1940	278,795	,342	,877
VAR00038	220,6567	269,956	,452	,875
VAR00039	220,4478	278,251	,362	,877
VAR00040	221,3881	285,968	,274	,883
VAR00041	221,3433	283,411	,180	,880
VAR00042	221,5373	285,555	,224	,881
VAR00043	220,8358	286,685	,230	,880
VAR00044	221,0149	286,591	,277	,882

**Alpha de Chronbach**  
**Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	43

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	169,3500	359,397	,212	,950
VAR00002	170,3500	340,976	,474	,947
VAR00003	169,5000	340,895	,651	,946
VAR00004	169,1000	344,832	,431	,947
VAR00005	169,3000	332,432	,879	,944
VAR00006	169,1500	330,450	,650	,946
VAR00007	169,3500	342,555	,686	,946
VAR00008	169,4500	348,682	,441	,947
VAR00009	170,2000	340,379	,463	,947
VAR00010	169,2500	346,618	,617	,946
VAR00011	169,1500	341,292	,795	,945
VAR00012	170,0000	340,421	,639	,946
VAR00013	169,2500	345,671	,514	,947
VAR00014	169,1500	346,766	,654	,946
VAR00015	169,3500	351,713	,582	,947
VAR00016	169,9500	346,997	,357	,948
VAR00017	169,6000	351,621	,367	,947
VAR00018	169,5000	342,158	,518	,947
VAR00019	169,4500	337,103	,748	,945
VAR00020	169,2000	350,063	,381	,947
VAR00021	169,5000	358,368	,269	,949
VAR00022	169,6500	342,976	,640	,946
VAR00023	168,9000	344,621	,540	,946
VAR00024	169,3500	338,239	,657	,946
VAR00025	169,2500	346,829	,471	,947
VAR00026	169,3000	346,326	,423	,947
VAR00027	169,2000	356,274	,298	,948

VAR00028	169,4500	338,366	,771	,945
VAR00029	169,4500	341,524	,654	,946
VAR00030	168,9000	348,095	,530	,947
VAR00031	169,0500	343,524	,762	,945
VAR00032	169,0000	344,632	,697	,946
VAR00033	169,4000	339,937	,748	,945
VAR00034	169,4500	340,997	,855	,945
VAR00035	169,4500	346,155	,740	,946
VAR00036	169,5500	340,471	,645	,946
VAR00037	169,9500	354,682	,204	,951
VAR00038	169,5000	351,105	,437	,947
VAR00039	169,5000	344,474	,525	,946
VAR00040	169,4500	341,629	,826	,945
VAR00041	169,5000	342,053	,759	,945
VAR00042	169,3000	347,168	,540	,946
VAR00043	170,2500	350,303	,312	,948

ANEXO 4:

## AUTORIZACIÓN

Solicitud y constancia de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Nuevo Chimbote, 23 de mayo del 2019.

Dr.  
**JOSÉ GUILLERMO MORALES DE LA CRUZ**  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL "ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN"**  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **RUIZ GÓMEZ, FANNY CAROL** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los pacientes atendidos en el servicio de medicina de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, 2019"**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

(JATG)

HOSPITAL U.E. ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN - NVO. CHIMBOTE CENTRO HOSPITALARIO	
Firma	Hora
	28 MAY 2019 9:50 a.m.
<b>RECIBIDO</b>	



**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

CAMPUS CHIMBOTE  
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires  
Av. Central Nuevo Chimbote  
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante

ANEXO 5

BASE DE DATOS

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	
4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2
4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	
5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
3	3	3	5	3	4	4	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	
4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	
2	2	3	5	3	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	5	3	
4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
5	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3		
5	4	3	2	2	1	2	3	4	4	3	2	2	3	4	5	4	2	2	5	4	3	2	1	2	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	
4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	
4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	
5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	5	3	4	4	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2
4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
2	2	3	5	3	2	4	4	2	3	4	3	5	4	4	2	4	5	3	4	4	2	5	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	5	3	
4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
5	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	
5	4	3	2	2	1	2	3	4	4	3	2	2	3	4	5	4	2	2	5	4	3	2	1	2	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4

**ANEXO 6:**

**OTROS**

**Coefficiente de Correlación de Pearson**

<b>SENTIDO DE RELACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Si <math>r = 1</math></b>	<b>Existe una correlación positiva perfecta.</b>
<b>Si <math>0 &lt; r &lt; 1</math></b>	<b>Existe una correlación positiva.</b>
<b>Si <math>r = 0</math></b>	<b>No existe relación lineal.</b>
<b>Si <math>-1 &lt; r &lt; 0</math></b>	<b>Existe una correlación negativa.</b>
<b>Si <math>r = -1</math></b>	<b>Existe una correlación negativa perfecta.</b>

**Tabla Resumen N° 01: SATISFACCION DE PACIENTES EN SERVICIO DE MEDICINA HEGB 2019**

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho ( + )		Insatisfecho( - )	
	n	%	n	%
P1=	3	4.5	64	95.52
P2=	9	13.4	58	86.57
P3=	11	16.4	56	83.58
P4=	27	40.3	40	59.70
P5=	13	19.4	54	80.60
Fiabilidad	63	18.8	272	81.19
P6=	7	10.4	60	89.55
P7=	4	6.0	63	94.03
P8=	2	3.0	65	97.01
P9=	10	14.9	57	85.07
Capacidad de Respuesta	23	8.6	245	91.42
P10=	22	32.8	45	67.16
P11=	19	28.4	48	71.64
P12=	5	7.5	62	92.54
P13=	0	0.0	67	100.00
Seguridad	46	17.2	222	82.84
P14=	10	14.9	57	85.07
P15=	0	0.0	67	100.00
P16=	9	13.4	58	86.57
P17=	0	0.0	67	100.00
P18=	0	0.0	67	100.00
Empatia	19	5.7	316	94.33
P19=	0	0.0	67	100.00
P20=	0	0.0	67	100.00
P21=	0	0.0	67	100.00
P22=	0	0.0	67	100.00
Aspectos Tangibles	0	0.0	268	100.00
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>10.2</b>	<b>1323</b>	<b>89.76</b>

**Fuente: Elaboración propia**

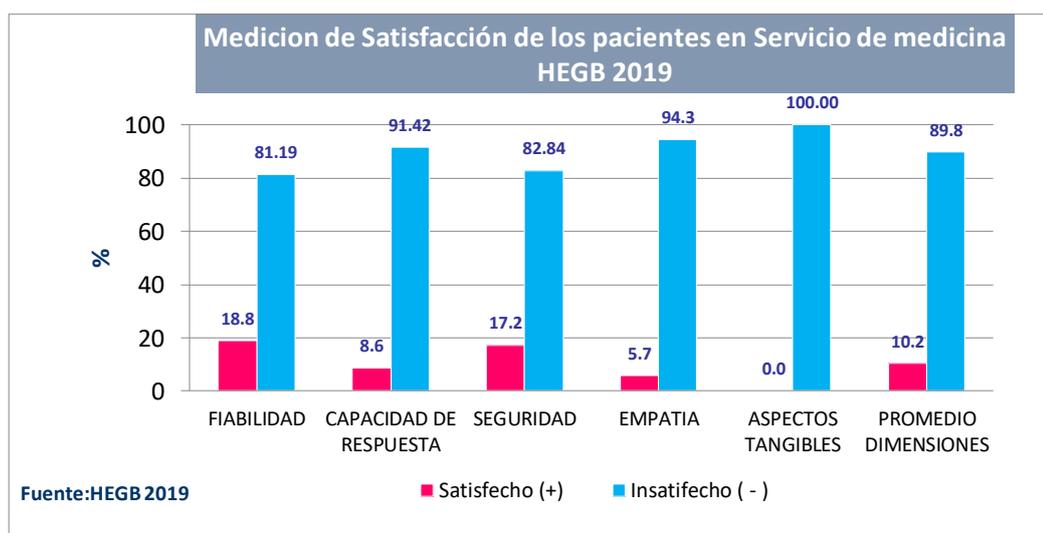
Se aplicó las encuestas a los 67 pacientes atendidos, dichos pacientes fueron determinados mediante fórmula, obteniendo un total de 89,8% de insatisfacción respecto a la percepción del nivel de servicio, de ellos se muestra que la 81. 2 % de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, 91,4% capacidad de respuesta, 82.8% seguridad, 94.3% insatisfacción en empatía y 100% de insatisfacción en aspecto intangibles.

**Tabla Resumen N° 02: RESUMEN DE LA SATISFACCION DE PACIENTES EN SERVICIO DE MEDICINA HEGB 2019**

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
	(+)	( - )
<b>FIABILIDAD</b>	18.8	81.19
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	8.6	91.42
<b>SEGURIDAD</b>	17.2	82.84
<b>EMPATIA</b>	5.7	94.3
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	0.0	100.00
<b>PROMEDIO DIMENSIONES</b>	<b>10.2</b>	<b>89.8</b>

**Fuente: Elaboración propia**

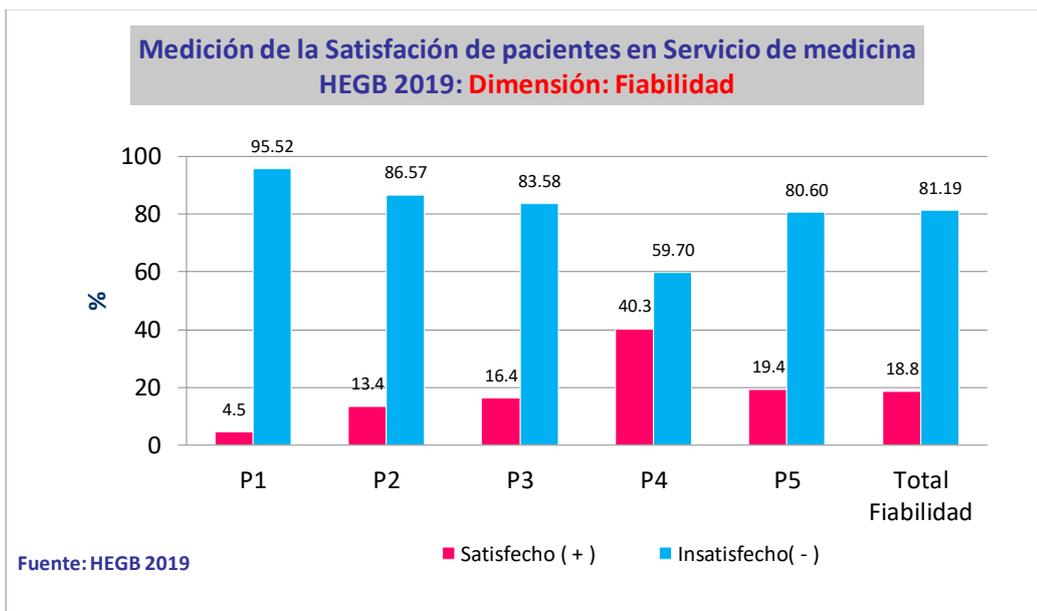
Obtuvimos el resumen respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos generales que existe en este último 100 % de insatisfacción de percepción de calidad de servicio.



**Figura N° 01: Medición de Satisfacción de los pacientes en Servicio de medicina HEGB 2019**

**Fuente: Elaboración propia**

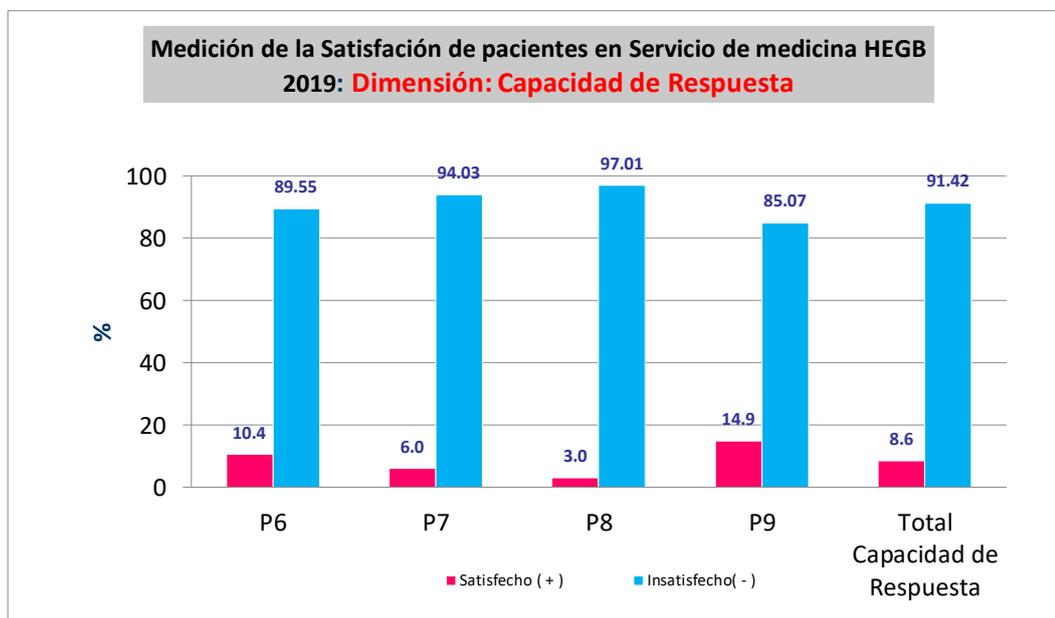
En la figura 01 mostramos el nivel de satisfacción de servicio por cada dimensión donde se muestra lo dicho anteriormente respecto al 100 % de insatisfacción en la dimensión aspectos tangibles.



**Figura N° 02: Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de medicina HEGB 2019: Dimensión: Fiabilidad**

Fuente: Elaboración propia

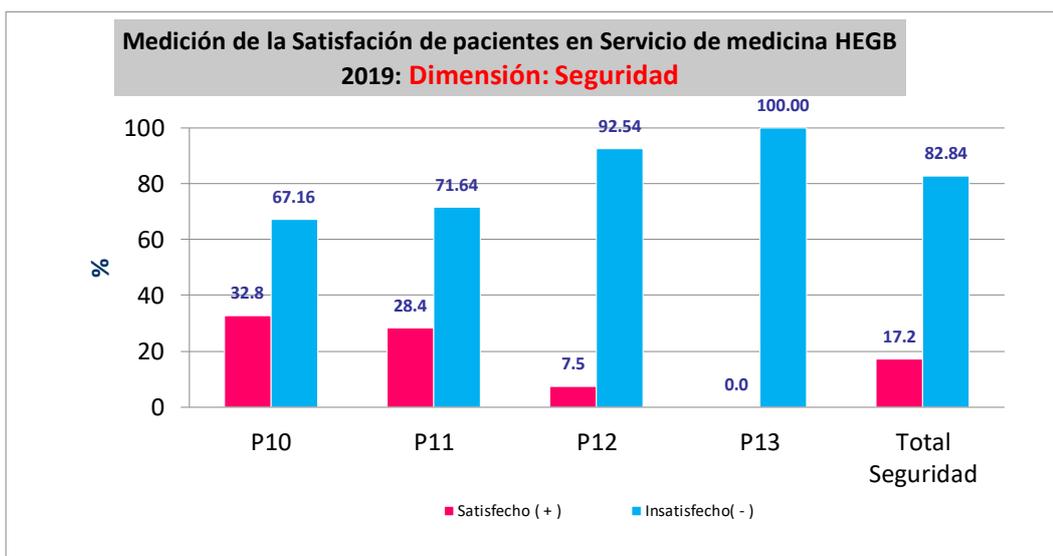
En la figura 2 muestra el nivel de satisfacción de pacientes en la dimensión Fiabilidad por cada pregunta.



**Figura N° 03: Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de medicina HEGB 2019: Dimensión: Capacidad de Respuesta**

Fuente: Elaboración propia

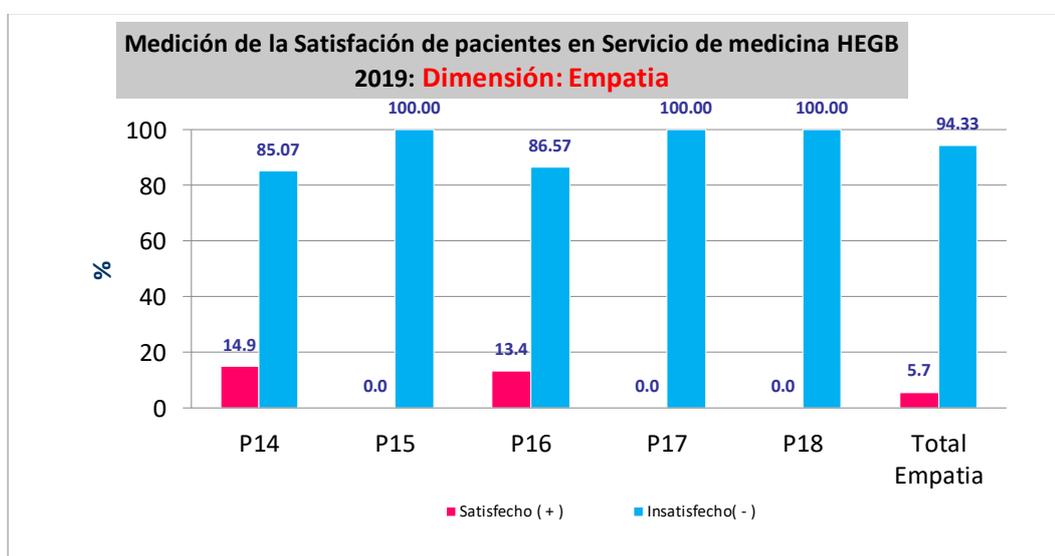
En la figura 3 muestra el nivel de satisfacción de pacientes en la dimensión Capacidad de respuesta por cada pregunta.



**Figura N° 04: Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de medicina HEGB 2019: Dimensión: Seguridad**

Fuente: Elaboración propia

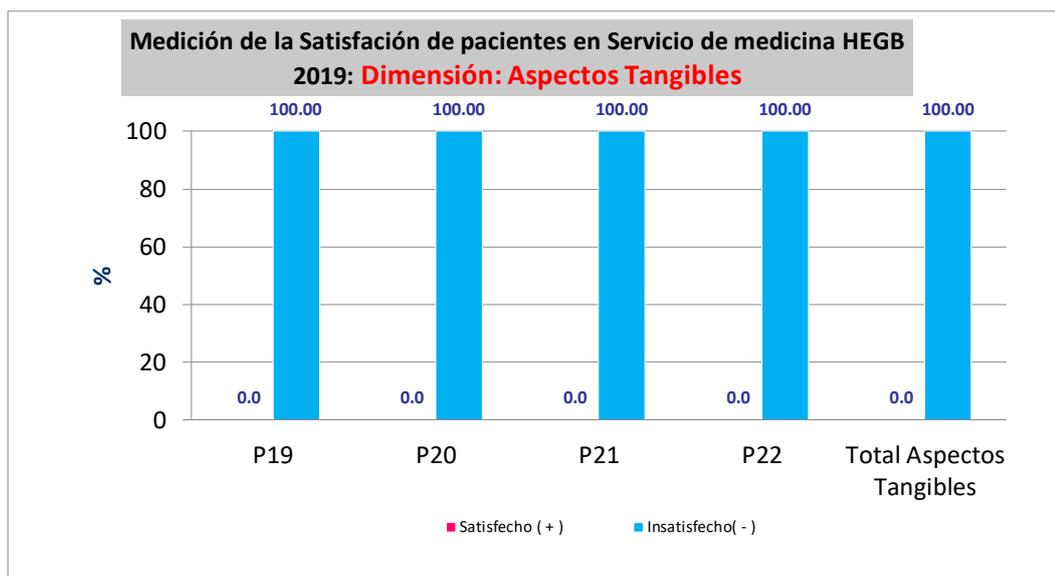
En la figura 4 muestra el nivel de satisfacción de pacientes en la dimensión Seguridad por cada pregunta.



**Figura N° 05: Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de medicina HEGB 2019: Dimensión: Empatía**

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 muestra el nivel de satisfacción de pacientes en la dimensión empatía por cada pregunta.



**Figura N° 06 Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de medicina HEGB  
2019: Dimensión: Aspectos Tangibles**  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 muestra el nivel de satisfacción de pacientes en la dimensión Aspectos tangibles por cada pregunta.

**Tabla Resumen N° 05: RESUMEN VALORES POR DIMENSIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN SERVICIO DE MEDICINA HEGB 2019**

DIMENSIONES	VENTANILLA	AREA DE HISTORIAS	TECNICA	MEDICOS AREA MEDICINA	PROMEDIO
I: Condiciones de Trabajo	28	28	27	28	28
II: Remuneraciones y Beneficios laborales	25	24	25	26	25
III: Supervisión	24	24	24	24	24
IV: Relaciones Humanas	23	25	26	25	25
V: Promoción y capacitación	28	27	24	27	26
VI: Comunicación	25	24	25	25	25
VII: Puesto de Trabajo	20	19	20	20	20
SUMA	172	171	171	175	172

**Fuente: Elaboración propia**

En la tabla 05 mostramos los resultados de la Satisfacción laboral por cada área, que nos sirven para determinan el nivel de satisfacción, así como por cada una de las 7 dimensiones de la satisfacción laboral de estudio.

**Resumen N° 06: RESUMEN VALORES POR DIMENSIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN SERVICIO DE MEDICINA HEGB 2019 Y NIVEL DE PERCEPCION DE SERVICIO DE LOS PACIENTES.**

	VARIABLE SATISFACCION	PUNTAJE DE FACTORES							PUNTAJE TOTAL DE TEST	SATISFACCION POR AREAS.		NIVEL DE SERVICIO	
		I	II	III	IV	V	VI	VII		SIGNIFICACIÓN	VALOR	% Satisfacción del cliente	VALOR
1	VENTANILLA	28	25	24	23	28	25	20	172	Regular	3	10.2	1
2	AREA DE HISTORIAS	28	24	24	25	27	24	19	171	Regular	3	8	1
3	TECNICA	27	25	24	26	24	25	20	171	Regular	3	9	1
4	MEDICOS AREA MEDICINA	28	26	24	25	27	25	20	175	Regular	3	13.6	1
	PROMEDIO FINAL	28	25	24	25	26	25	20	172	Regular	3	10.2%	1
	SIGNIFICACIÓN POR DIMENSIÓN)	Parcial Satisfacción laboral	Parcial Satisfacción laboral	Regular	Parcial Satisfacción laboral	Regular	Regular	Regular				10.2%	1
	VALOR	4	4	3	4	3	3	3				10.2%	1

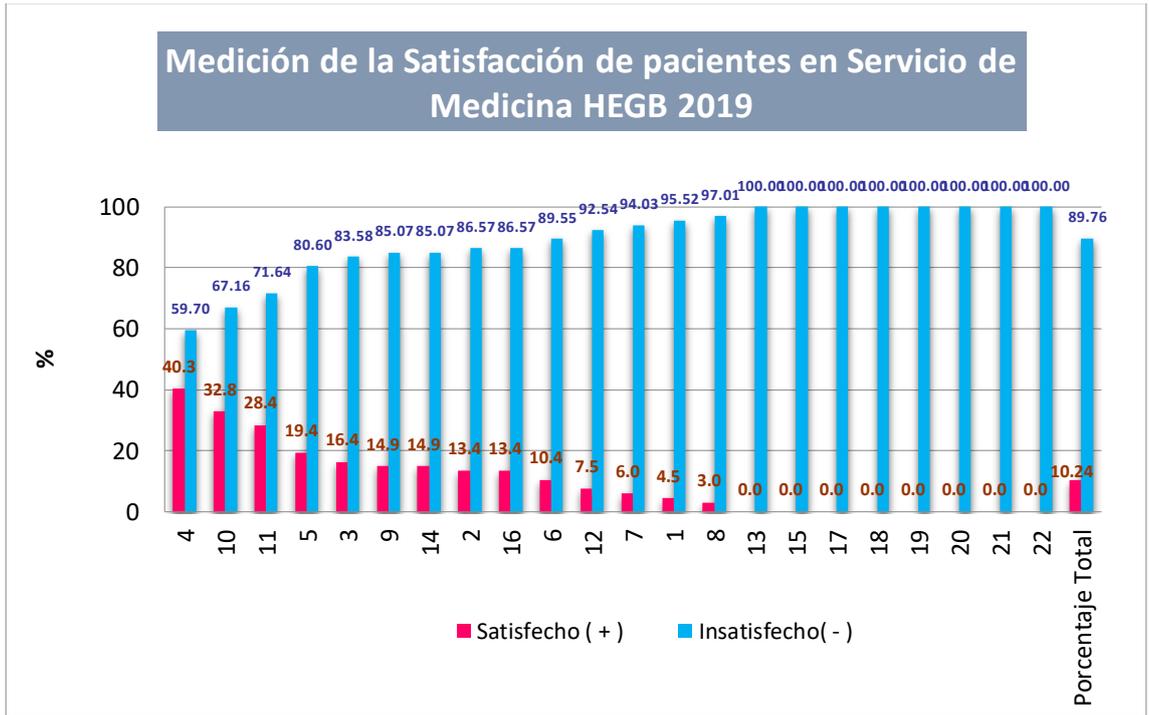
**Fuente: Elaboración propia**

En la tabla 06 mostramos el análisis de los resultados de ambas variables, para su relación posterior a nivel de correlación

**Tabla N° 09 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Satisfecho ( + )		Insatisfecho( - )	
		n	%	n	%
4	P04=	27	40.3	40	59.70
10	P10=	22	32.8	45	67.16
11	P11=	19	28.4	48	71.64
5	P05=	13	19.4	54	80.60
3	P03=	11	16.4	56	83.58
9	P09=	10	14.9	57	85.07
14	P14=	10	14.9	57	85.07
2	P02=	9	13.4	58	86.57
16	P16=	9	13.4	58	86.57
6	P06=	7	10.4	60	89.55
12	P12=	5	7.5	62	92.54
7	P07=	4	6.0	63	94.03
1	P01=	3	4.5	64	95.52
8	P08=	2	3.0	65	97.01
13	P13=	0	0.0	67	100.00
15	P15=	0	0.0	67	100.00
17	P17=	0	0.0	67	100.00
18	P18=	0	0.0	67	100.00
19	P19=	0	0.0	67	100.00
20	P20=	0	0.0	67	100.00
21	P21=	0	0.0	67	100.00
22	P22=	0	0.0	67	100.00
<b>Porcentaje Total</b>		10.24		89.76	

**Fuente: Elaboración propia**



**Figura N° 07 Medición de la Satisfacción de pacientes en Servicio de Medicina HEGB 2019 de mayor a menor**

**Fuente: Elaboración propia**

En la figura 07 muestra gráficamente las preguntas que muestran satisfacción e insatisfacción de los pacientes del hospital HEGB 2019.

La mejor satisfacción en el Hospital, se encuentra en:

**Tabla N° 10 Preguntas relacionadas a la mayor satisfacción**

	Mayor satisfacción
4	Que el personal administrativo esté disponible para realizar mis consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios.
10	Que el tiempo de respuesta de emergencia, en diferentes situaciones sea adecuado.
11	Que el Hospital demuestra igualdad en el trato de sus pacientes.
5	Que el personal médico esté disponibles para realizar mis consultas con respecto a otra actividad relacionada con sus servicios.
3	Que los servicios brindados por el hospital responda a lo que a lo que esperaba.

**Fuente: Elaboración propia**

En la tabla 10 se muestran las preguntas que cuentan mayor satisfacción en el nivel de servicio.

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F1						
	VALOR	PORCENTAJE	P1	P8	P15	P22	P29	P36	P42
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F2						
	VALOR	PORCENTAJE	P2	P9	P16	P23	P30	P37	P43
VENTANILLA	1	10.2%	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.00	2.00
VENTANILLA	1	10.2%	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00
TECNICA	1	9.0%	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00
TECNICA	1	9.0%	2.00	2.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	2.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	2.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	2.00	2.00	5.00	5.00	1.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F3					
	VALOR	PORCENTAJE	P3	P10	P17	P24	P31	P38
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	2.00	4.00	5.00	2.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F4						
	VALOR	PORCENTAJE	P4	P11	P18	P25	P32	P39	
VENTANILLA	1	10.2%	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	
TECNICA	1	9.0%	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	
TECNICA	1	9.0%	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F5						
	VALOR	PORCENTAJE	P5	P12	P19	P26	P33	P40	P44
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00

Area	SATISFACCION DE SERVICIO		F6						
	VALOR	PORCENTAJE	P6	P13	P20	P27	P34	P41	
VENTANILLA	1	10.2%	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
VENTANILLA	1	10.2%	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
VENTANILLA	1	10.2%	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
TECNICA	1	9.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
TECNICA	1	9.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
TECNICA	1	9.0%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	1.00	2.00	5.00	5.00	3.00	2.00	

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		F7				
	VALOR	PORCENTAJE	P7	P14	P21	P28	P35
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
VENTANILLA	1	10.2%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
TECNICA	1	9.0%	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00

### Cuadro Resumen de Puntajes por dimensión Satisfacción Laboral y por áreas.

Area	SATIFACCION DE SERVICIO		TOTAL	I	II	III	IV	V	VI	VII
	VALOR	PORCENTAJE								
VENTANILLA	1	10.2%	168.00	25.00	22.00	21.00	23.00	30.00	26.00	21.00
VENTANILLA	1	10.2%	166.00	27.00	23.00	24.00	24.00	26.00	22.00	20.00
VENTANILLA	1	10.2%	183.00	31.00	30.00	26.00	22.00	28.00	26.00	20.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	180.00	31.00	26.00	24.00	26.00	29.00	25.00	19.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	159.00	25.00	23.00	21.00	23.00	25.00	23.00	19.00
AREA DE HISTORIAS	1	8.0%	175.00	27.00	24.00	26.00	26.00	27.00	25.00	20.00
TECNICA	1	9.0%	169.00	27.00	24.00	24.00	27.00	22.00	25.00	20.00
TECNICA	1	9.0%	169.00	27.00	24.00	24.00	27.00	22.00	25.00	20.00
TECNICA	1	9.0%	176.00	28.00	28.00	24.00	24.00	27.00	25.00	20.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	211.00	33.00	32.00	29.00	29.00	34.00	30.00	24.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	195.00	28.00	29.00	26.00	29.00	33.00	28.00	22.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	165.00	28.00	22.00	21.00	23.00	26.00	25.00	20.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	182.00	28.00	26.00	27.00	26.00	28.00	26.00	21.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	206.00	32.00	32.00	27.00	29.00	33.00	28.00	25.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	186.00	31.00	26.00	27.00	26.00	30.00	27.00	19.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	185.00	29.00	26.00	27.00	28.00	28.00	25.00	22.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	151.00	24.00	20.00	22.00	26.00	19.00	21.00	19.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	155.00	25.00	22.00	24.00	23.00	22.00	20.00	19.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	157.00	25.00	22.00	21.00	23.00	26.00	23.00	17.00
MEDICOS AREA MEDICINA	1	13.6%	130.00	23.00	25.00	18.00	14.00	17.00	18.00	15.00

## **ANEXO 7**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TITULO**

Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.

#### **2.- AUTORA**

Fanny Carol Ruiz Gómez, [fruizg@ucv.edu.pe](mailto:fruizg@ucv.edu.pe)

#### **3. RESUMEN**

La presente investigación se basa en la Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, que estuvo determinado por una población que está constituida por los pacientes que fueron atendidos el último mes que suman 800 en total y una muestra conformada por 67 pacientes atendidos el último mes, también estuvo determinada por la muestra de 20 trabajadores de las áreas involucradas en el Servicio de atención de medicina, con los datos obtenidos de dos variables se midió el nivel de percepción de la calidad de atención y se determinó el nivel de satisfacción laboral, y finalmente se analizó la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019 de la ciudad de Chimbote, los resultados obtenidos es que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019. Asimismo se identificó el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es de satisfacción laboral es regular, también determinamos que la correlación es de 0.982 es decir concluimos que existe una relación positiva entre ambas variables, finalmente determinamos que existe muy bajo nivel de percepción de la calidad de atención, respecto a que la información que brinda el hospital en relación a sus atenciones médicas sea veraz, entre otras que el personal del Hospital de atención sea personalizado.

#### **4. PALABRAS CLAVES**

Satisfacción laboral condiciones de trabajo, remuneraciones, percepción de la calidad.

## **5. ABSTRACT**

This research is based on the perception of the quality of care and job satisfaction in patients treated at the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019, which was determined by a population that is made up of patients who were treated the last month totaling 800 in Total and a sample made up of 67 patients treated last month, was also determined by the sample of 20 workers from the areas involved in the Medical Care Service, with the data obtained from two variables the level of quality perception was measured of attention and the level of job satisfaction was determined, and finally the influence of the dimensions of the perception of the quality of care and job satisfaction in patients treated at the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019 of the city of Chimbote, was analyzed. obtained is that the level of perception of quality is 10.2% in satisfaction level, This was determined in a total of 67 patients treated at the HEGB hospital in the year 2019. Likewise, the level of Job Satisfaction was identified in the Eleazar Guzmán Barrón Hospital, 2019, using the SL-ARG Labor Satisfaction Scale Questionnaire, achieving a value of 172 which indicates that the level of job satisfaction is regular, we also determine that the correlation is 0.982 that is to say that we conclude that there is a positive relationship between both variables, finally we determine that there is very low level of perception of the quality of care, regarding the fact that the information provided by the hospital in relation to their medical care is truthful, among others that the staff of the Hospital of attention is personalized

## **6. - KEY WORDS**

Job satisfaction working conditions, remunerations, perception of quality.

## **7.- INTRODUCCION**

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud desde los años ochenta del siglo XX se encuentran implementando diferentes políticas, acciones esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. Cabe destacar que la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito (Zafra-Tanaka, Veramendi-Espinoza y Villa-Santiago, 2015). En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

Otro aspecto que implica analizar es la relación médico-paciente para saber determinar si la percepción de su labor en la calidad de atención es positiva o negativa. En consecuencia, la valoración de la calidad profesional del médico está supeditada a su vocación y capacidades éticas, debe ser producto del compromiso por velar por el bienestar integral del paciente, de servir y de luchar por y para la vida con un sentido humanista, ético más allá de la generación del lucro (Cabello, 2001).

En cuanto a la teoría relacionada con la satisfacción laboral debe enfatizarse que su estudio es producto de los aportes de la psicología organizacional y del análisis del comportamiento humano en las organizaciones (Robbins y Judge, 2013, p.75), pero exactamente ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019?, razón por la cual se plantea esta investigación.

## **8.- METODOLOGIA**

Según Gamarra et al., (2016). Plantea también que el diseño Correlacional, tienen por objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de una descripción, pero no de variables sino de sus relaciones. Asimismo propone que los estudios descriptivos tienen por finalidad analizar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables en un determinado momento.

La población, objeto de la investigación, está constituida por 67 pacientes atendidos el último mes. En la presente tesis se usó como técnica de recolección de datos la encuesta, El instrumento que se aplicó en la presente tesis fue el cuestionario. Así mismo el cuestionario que se utilizó se fundamenta en la escala de Likert. Se aplicó a los instrumentos materia de estudio el coeficiente de confiabilidad de Crombach, resultando que los instrumentos son confiables para la recolección de los datos. Obteniendo un índice de fiabilidad de 0.897 para percepción de la calidad de servicio y un 0.898 para satisfacción laboral. La validez de los instrumentos se aplicó el denominado Juicio de Expertos. Al terminar el proceso, este grupo de profesionales coincidieron en que el instrumento es congruente, relevante y claro. Para la descripción de los resultados se utilizó el programa Spss 21. Y para la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

## **9.- RESULTADOS**

Se aplicó las encuestas a los 67 pacientes atendidos, dichos pacientes fueron determinados mediante fórmula, y se obtuvo que el nivel de percepción de la calidad

respecto al servicio ofrecido en ventanilla fue de 10.2%, también respecto al servicio ofrecido en el área de historias clínicas se muestra un 8% el nivel de percepción de la calidad por el servicio de las técnicas es de 9% y finalmente el nivel de percepción de la calidad ofrecido por los médicos del área de medicina fue de 13.6%, haciendo un total de 10.2% de nivel de percepción de la calidad total de los pacientes.

Mediante el Anexo de Tabla 01, obteniendo un total de 89,8% de insatisfacción respecto al nivel de percepción de la calidad, de ellos se muestra que la 81. 2 % de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, 91,4% capacidad de respuesta, 82.8% seguridad, 94.3% insatisfacción en empatía y 100% de insatisfacción en aspecto intangibles,

Mediante el Anexo Tabla 02, Obtuvimos el resumen respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y aspectos generales que existe en este último 100 % de insatisfacción de percepción de calidad de servicio.

Luego determinamos el nivel el nivel de percepción de la calidad, Anexo Figura N° 01, Figura N° 02, Figura N° 03, Figura N° 04, Figura N° 05 y Figura N° 06.

En la tabla 04 mostramos los resultados de la Satisfacción laboral por cada área, que nos sirven para determinar el nivel de satisfacción, del área de ventanilla, área de historias, las técnicas y los médicos del área de medicina interna cuentan con una satisfacción laboral regular, tal como lo indica el Anexo Tabla N°05, que mostramos los resultados de la Satisfacción laboral por cada área, que nos sirven para determinar el nivel de satisfacción, así como por cada una de las 7 dimensiones de la satisfacción laboral de estudio, también contamos con el Anexo Tabla N°06 que muestra los datos listos para la determinación de la correlación en el siguiente objetivo.

En la tabla 07 se muestran los valores obtenidos respecto a la satisfacción de cada paciente que pasaron por cada área, a su vez se muestra la satisfacción laboral obtenida por cada área.

En la tabla 08 luego que los valores obtenidos fueron ingresados en el software informático SPSS 24, se obtuvo que la correlación es de 0.982 es decir existe una relación positiva entre ambas variables.

En el Anexo de Tabla N°09 se muestran los resultados de la satisfacción de mayor a menor y por tipo de pregunta, donde se muestra que existe 100% de insatisfacción en

las preguntas 13, 15, 17, 18, 19, 20,21 y 22, también en el Anexo en la figura N° 07 muestra gráficamente las preguntas que muestran satisfacción e insatisfacción de los pacientes del hospital HEGB 2019.

En el Anexo de la tabla N° 10 se muestran las preguntas que cuentan mayor satisfacción en el nivel de servicio.

En la Tabla N° 6 y 7, mostramos que. Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 10.2% de satisfacción correspondiente al área de ventanilla, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, II: Remuneraciones y Beneficios laborales, V: Promoción y capacitación y VI: Comunicación

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 8. % de satisfacción correspondiente al área de historias clínicas, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, IV: Relaciones Humanas y V: Promoción y capacitación

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 9. % de satisfacción correspondiente al área de técnicas, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo, II: Remuneraciones y Beneficios laborales, IV: Relaciones Humanas y V: Promoción y capacitación.

Los pacientes que percibieron un nivel de percepción de servicio de 13.6. % de satisfacción correspondiente al área de médicos del área de medicina, tuvieron dimensiones que fueron más influyentes en las dimensiones de la satisfacción laboral y fueron I: Condiciones de Trabajo y IV: Relaciones Humanas.

## **10.- DISCUSION**

Se determinó que el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el modelo Servqual, obteniendo que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019, para ello se utilizó un instrumento que permita ,mediar el nivel de percepción de calidad, tal como lo indica, Terrones (2017) en su investigación denominada “Percepción de la Satisfacción del usuario externo sobre

la Calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria”, el nivel de satisfacción global aceptable fue considerado para un valor percepción de la satisfacción global sobre la calidad de atención de los usuarios externos fue de 51,4% y la insatisfacción global fue de 48,6%, en el caso de la investigación obtuvimos un nivel de insatisfacción muy alta, a diferencia de lo indicado en la investigación de Terrones, que muestra una entidad de salud donde el nivel de percepción de servicio es de 51, 4% de satisfacción, eso indicaría que los centros de salud pueden tener diversos tipos de nivel de servicios, en este caso son dos centros de salud correspondientes al mismo país, pero a distintas regiones.

En la identificación del nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizamos para ello la **Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es de satisfacción laboral es regular, es decir se encuentra en un nivel intermedio a nivel de satisfacción laboral, tal como lo indicó en su investigación Morales - Loly, (2016) quien concluyó que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77,6%); Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal, también coincidimos que el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en un hospital es una satisfacción media, lo que no coincidimos respecto a lo encontrado por Morales – Loly, es que las dimensiones de infraestructura en nuestra investigación no son variables que demuestren satisfacción.

En la determinación de la relación entre el nivel de percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello utilizamos el software SPSS 24 y realizamos el análisis de correlación, esta correlación se realizó mediante los valores de nivel de percepción de calidad respecto a cada área y la satisfacción laboral de cada área, logrando obtener un valor de 0,982 es decir la correlación es positiva entre ambas variables, esta variable indica que existe relación entre ambas variables.

Procedimos a determinamos la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital

Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello detallamos el análisis de cada medición de las variables, obteniendo en la variable percepción de la calidad del servicio, que existe insatisfacción en el servicio de información ofrecida por el hospital, así como que el personal no es el adecuado, que la institución no se preocupa por dar una mejora calidad de vida a los pacientes, que no existe presencia de personal asistenciado social, no se cuenta con equipos ni infraestructura adecuada, ausencia de medicamentos en la farmacia., y la influencia de las dimensiones de Satisfacción laboral, tenemos que las dimensiones de Condiciones de trabajo, Remuneraciones y beneficios laborales, Relaciones humanas, cuenta con una satisfacción laboral a nivel Parcial, en cambio en las dimensiones de Supervisión, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de trabajo el nivel de Satisfacción laboral es Regular, podemos decir que el análisis de las variables nos ayudan no solo a determinar el nivel de percepción de los pacientes sino también el nivel de satisfacción laboral, para cada uno de ellos obtuvimos como la influencia de cada una de las dimensiones o preguntas orientas al cálculos de cada una de las variables pueden ser atacadas a fin de poder incrementar los niveles que permitan a las instituciones que ofrecen servicios de salud, puedan mejorar su nivel de servicio y mejorar a nivel correlativo la satisfacción laboral de sus trabajadores o viceversa, que la satisfacción laboral ayude a mejorar el nivel de satisfacción del servicio ofrecido hacia sus pacientes.

## **11.- CONCLUSIONES**

Se identificó el nivel de la percepción de la calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el modelo Servqual, obteniendo que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB en el año 2019.

Se identificó el nivel de Satisfacción Laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, utilizando para ello el **Cuestionario Escala de Satisfacción laboral SL-ARG**, logrando un valor de 172 lo que indica que el nivel es de satisfacción laboral es regular.

Se determinó la relación entre el nivel de percepción de la calidad de atención y la satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón,

2019, obtenidos los valores en el objetivo 01 y objetivo 02 realizamos el análisis de correlación, esta correlación se realizó mediante los valores de nivel de percepción de calidad respecto a cada área y la satisfacción laboral de cada área, logrando obtener un valor de 0,982 es decir la correlación es positiva entre ambas variables.

Se determinó la influencia de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019, para ello detallamos el análisis de cada medición de las variables, obteniendo en la variable percepción de la calidad del servicio, que existe insatisfacción en el servicio de información ofrecida por el hospital, así como que el personal no es el adecuado, que la institución no se preocupa por dar una mejora calidad de vida a los pacientes, que no existe presencia de personal asistenciado social, no se cuenta con equipos ni infraestructura adecuada, ausencia de medicamentos en la farmacia, y la influencia de las dimensiones Condiciones de trabajo, Remuneraciones y beneficios laborales, Relaciones humanas que dan cuenta de una satisfacción laboral a nivel parcial, en cambio en las dimensiones de Supervisión, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de trabajo el nivel de Satisfacción laboral es Regular.

## **12.- REFERENCIAS**

- Al-Hussami, M., Al-Momani, M., Hammad, S., Maharmeh, M. & Darawad, M. (2017). The perception of patients about the quality of nursing care and related hospital services. *Health and Primary Care, vol. 1*, no. 2, July 2017, pp. 1-6. University of Jordan, Amman, Jordan. Recovered from <https://www.oatext.com/pdf/HPC-1-110.pdf>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J. y Monforte, G. (2017). Evaluation of service quality and user satisfaction in the context of health in Mexico. *Notebooks of administration, vol. 33*, N° 57, January-April 2017. Universidad del Valle, Cali, Colombia. Recovered from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452017000100036](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036)
- Cabello, E. (2001). Calidad de la atención médica. Perú: *Rev Med Hered* 12 (3).
- Donabedian, A. (2011). *La investigación sobre la calidad de la atención médica*. México: Salud Pública.

- Gamarra, G. y otros (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones SPSS*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Lu, H., Zhao, Y. & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: review of the literature. *International Journal of Nursing Studies*, vol 94 , June of 2019, pp. 21-31. Peking University School of Nursing, United Kingdom. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919300240>
- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016*. (Tesis de grado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_cm.pdf;jsessionid=E2FCD3BB25C8E798D7BA0B88E8C901F1?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf;jsessionid=E2FCD3BB25C8E798D7BA0B88E8C901F1?sequence=1)
- Organización Mundial de la Salud (2010). *La calidad de la atención al paciente no es una meta es un camino*. Lima.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Terrones, G. (2017). *Percepción de la Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención en consulta médica externa del Hospital de Especialidades Básicas La Noria*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yafang, T., Shih-Wang, W. & Yi-hua, T. (2018). Employee perceptions about the quality of the service in a hospital quality improvement strategy. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences*, vol. 7, 2018, pp. 13-25. University Taiwán, Taiwán, China. Recovered from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/176832/1/full-02.pdf>
- Zafra-Tanaka, J., Veramendi-Espinoza, L., Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejorar. Lima: An Fac. med., pp.87-89.

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

Yo, Fanny Carol Ruiz Gómez, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 18153624, con el artículo titulado:

“Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, agosto de 2019



---

Fanny Carol Ruiz Gómez  
DNI 18153624

## Pantallazo de Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<sup>1</sup> ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

<sup>2</sup> **Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019**

<sup>2</sup> TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Servicios de Salud

AUTORA:

B<sup>+</sup> RUIZ GÓMEZ, Fanny Carol (ORCID: 0000-0002-4207-1806)

<sup>1</sup> ASESOR:

Dr. CASTILLO SAAVEDRA, Ericson Félix <sup>2</sup> (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad de las intervenciones en Salud



### Resumen de coincidencias

# 21 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Colegio Sa... Trabajo del estudiante	<1 %
6	publicaciones.usanped... Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

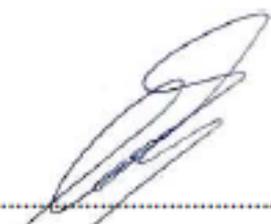
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **CASTILLO SAAVEDRA, ERICSON FEUX** docente del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la sede/filial Chimbote revisor de la tesis titulada:

**"Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019"**, de la estudiante **RUIZ GOMEZ, FANNY CAROL**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 16 de enero 2020



CASTILLO-SAAVEDRA, ERICSON FELIX

DNI: 40809471

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Autorización de publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ruiz Gama, Fanny Carol  
D.N.I. : 18153624  
Domicilio : Mg. F.3. Z. de G. Urb. Miguel 8180  
Teléfono : Fijo : Móvil 949059600  
E-mail : f.1529@ucv.edu.pe

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : maestra  
Mención : Gestión de los servicios de la salud

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ruiz Gama, Fanny Carol

Título de la tesis:

Percepción de la calidad de atención y satisfacción  
Laboral en pacientes atendidos en el Hospital César Vallejo  
2019

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : Fanny Ruiz G.

Fecha : 11/09/19

## Autorización de la versión final



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**RUIZ GOMEZ, FANNY CAROL**

INFORME TITULADO:

**Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en  
pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN:

*Aprobar por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles