



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el
Centro de Diálisis Nefro Cix SAC**

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

AUTORA:

Br. Fiorella Juriko Campos Perez (ORCID: 0000-0001-5253-5988)

ASESORA:

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser nuestra razón de ser y el apoyo incondicional en nuestras vidas

A mi amada familia;
Por estar siempre conmigo siendo participes de mis triunfos y derrotas, por su paciencia y sus sabios consejos para alcanzar mis objetivos.

A mi hermosa hija;
Areli Jassiel
Por ser mi motor y motivo para seguir adelante. Ser mi fuerza y alegría en los momentos de debilidad.

Juriko

Agradecimiento

A mi asesora,
Dra. Norma del Carmen Gálvez
Díaz, por sus sabios consejos y
apoyo constante, a mis
profesores por los
conocimientos para formarme
como persona y profesional,
para desenvolverme en la vida y
en el trabajo de una manera
óptima y ética, y al personal
asistencial y pacientes del
Centro de Diálisis Nefro Cix;
por su apoyo y brindarnos las
facilidades para el desarrollo de
la presente tesis.

La autora.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, FIORELLA JURIKO CAMPOS PEREZ, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 45048559 con la tesis titulada: **Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.**

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de 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 (presentar 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.

Pimentel, 20 de Diciembre del 2019


FIORELLA JURIKO CAMPOS PEREZ

DNI N° 45048559

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	15
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento.....	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos Éticos.....	21
III.RESULTADOS.....	22
IV.DISCUSIÓN.....	29
V.CONCLUSIONES.....	36
VI.RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica.....	45
Consentimiento informado.....	47
Instrumento de medición de la variable.....	48
Validación de instrumento.....	52
Resultados - Alfa de Cronbach.....	58
Autorización para el desarrollo de la tesis.....	60
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	61
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	62
Reporte Turnitin.....	63
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	64

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	17
Tabla 2: Población y muestra objeto de estudio.....	19
Tabla 3: Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.	22
Tabla 4: Caracterización del personal asistencial y los pacientes que acuden al Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.....	23
Tabla 5: Nivel de satisfacción laboral según las dimensiones: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y relaciones sociales del personal asistencial del Centro de Diálisis NefroCix SAC.	25
Tabla 6: Evaluar la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.	27

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis.....	22
Figura 2: Caracterizar al personal asistencial y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.	24
Figura 3: Nivel de satisfacción laboral	26
Figura 4: Nivel de Calidad de Atención.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC”, se desarrolló teniendo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la calidad de atención al paciente. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo y diseño de investigación fue no experimental y descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 137 personas (32 colaboradores asistenciales y 105 pacientes); la muestra fue toda la población. Se utilizó la técnica de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado para calidad de atención y otro cuestionario para satisfacción laboral del personal asistencial.

Los resultados fueron que el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el Centro de Diálisis Nefro Cix y el 53.3% de pacientes expresan que les brindan una atención eficiente. La conclusión más relevante es respecto al estudio de la dimensión Desarrollo del personal donde el personal se encuentra insatisfecho por la falta de talleres de capacitación y convenios con instituciones educativas que permitan una educación continua.

Por otro lado, la dimensión Capacidad de respuesta con respecto a calidad de atención es la que se encuentra en un porcentaje más alto en deficiencia por la demora en el inicio del procedimiento de hemodiálisis, es decir, no se cumple con el horario establecido.

Palabras clave: Satisfacción laboral, personal asistencial, calidad de atención, pacientes.

ABSTRACT

The present research work entitled “Job satisfaction of the care staff and quality of patient care of the Nefro Cix SAC Dialysis Center”, was developed with the general objective to determine the level of job satisfaction of the assistance staff and the quality of patient care. The research had a quantitative approach, the type and design of research was non-experimental and descriptive, transversal. The population was made up of 137 people (32 assistance collaborators and 105 patients); The sample was the entire population. The survey technique was used to obtain the information through a structured and validated questionnaire for quality of patient care and another questionnaire for job satisfaction of assistance staff.

The results were that 43.8% of the assistance staff is satisfied working at the Nefro Cix Dialysis Center and 53.3% of patients express that they provide efficient care. The most relevant conclusion is regarding the study of the Personnel Development dimension where the staff is dissatisfied by the lack of training workshops and agreements with educational institutions that allow for continuing education.

On the other hand, the Responsiveness dimension with respect to quality of patient care is the one that is at a higher percentage of deficiency due to the delay in the start of the hemodialysis procedure, that is, the established schedule is not met.

Keywords: Job satisfaction, assistance staff, quality of patient care, patients.

I. INTRODUCCIÓN

Según la revista (OMS, 2010) señala que la Organización Mundial de la Salud junto con la Organización Internacional de Trabajo (OIT) reflejan su preocupación por que el trabajador tenga un entorno saludable laboral. Según sus estudios son muchos los hombres y mujeres que mueren por accidentes relacionados con su trabajo. Sin dejar de lado también algunos trastornos psicológicos, estrés y depresivos. Con su lema: “La prosperidad de los negocios se fundamenta mejor en la salud de los trabajadores”, buscan que las empresas, países y culturas sigan ciertos lineamientos para que puedan otorgar un ambiente de trabajo saludable desarrollando de esta manera la satisfacción laboral y un mejor servicio para los usuarios externos.

En las organizaciones del sector salud, el recurso humano es muy importante en las actividades donde interviene el trato personal con pacientes y familiares y esto es el valor agregado de las empresas en estos tiempos de cambios y competitividad. El servicio en salud origina la necesidad de profundizar en la atención al paciente y consecuentemente a alcanzar calidad en sus procesos que conlleven a una satisfacción plena. (Ponce Gómez, Reyes Morales, & Ponce Gómez, 2006).

“De acuerdo con un nuevo informe conjunto de la OMS, la OCDE y el Grupo Banco Mundial, las deficiencias en el servicio del sector salud está frenando el avance de las mejoras en otros países del mundo”. (Banco Mundial, 2018), esto se debe a errores de medicación, tratamientos inapropiados, escasa experiencia y falta de capacitación de los proveedores de salud.

Estas tres organizaciones hacen hincapié a un servicio de calidad donde se elaboren políticas y estrategias sólidas centradas en una atención competente a través de los trabajadores, los cuales son los responsables de demostrar la eficacia y emitir datos que den seguridad a los sistemas de salud.

Según (Moya Ruiz, 2017) los pacientes con tratamiento de hemodiálisis inter diario están expuestos a constantes cambios psicológicos, físicos y sociales, lo que conlleva a un estado emocional inestable provocando reacciones negativas y baja autoestima.

De ahí la importancia del personal asistencial porque son las personas de nexo directo entre el paciente y los demás colaboradores con quienes debe relacionarse, ayudándole a adaptarse, logrando ser parte de su día a día y favoreciendo a su recuperación integral y gracias a esa interacción el paciente podrá percibir una buena calidad de atención.

Sin embargo, el recurso humano en las empresas de servicios es poco reconocido a nivel internacional.

Para (Buceta, Bermejo, & Villaceros, 2019), la satisfacción del colaborador además de influir en la satisfacción del paciente, está en mejores condiciones de buscar soluciones ante fallas tecnológicas u organizativas o de cualquier índole.

En el Perú, encontramos en su mayoría usuarios insatisfechos, sin darnos cuenta que esto se encuentra asociado a la insatisfacción de los colaboradores de las empresas de servicio debido a la inestabilidad laboral, falta de contratación de personal de acuerdo al perfil requerido, sueldos no acordes con los puestos de trabajo, falta de interés en el desarrollo de educación continua y crecimiento profesional. Todos estos factores permiten comprender el alto porcentaje de personal insatisfecho reflejado en deficiente servicio para el paciente y su entorno.

La Insuficiencia renal crónica es una enfermedad que recibe un tratamiento de por vida, salvo un trasplante de riñón. Este tratamiento se recibe 3 veces por semana con una duración de 3 horas y 30 minutos, donde el paciente está conectado a una máquina, la cual purifica su sangre. En este proceso es muy importante el apoyo de la familia y dependen mucho de ellos, en la elección del horario de su atención. (Otero González , Francisco, Gayoso, & García, 2010)

En Lambayeque, la tercerización del Servicio de Hemodiálisis va en aumento, considerando la contratación de clínicas privadas para la atención de asegurados de instituciones públicas como EsSalud y el Seguro Integral de Salud, los cuales buscan una adecuada infraestructura, basado en términos de referencia y especificaciones técnicas de equipamiento y requisitos en la hoja de vida de los colaboradores como tiempo de experiencia, especialidad, etc.

Además, se realizan supervisiones con penalidades pecuniarias en perjuicio de la institución. Así mismo, la demora en los pagos, los trámites engorrosos y la dificultad hacen

que estas empresas no tengan la capacidad económica inmediata para desarrollar los conocimientos de sus colaboradores o brindarles una seguridad salarial y contractual. Sin embargo, pese a estas limitaciones, ofrecen el mejor servicio a los pacientes con paquetes completos de análisis, medicamentos y consultas necesarios en su tratamiento.

Actualmente, el paciente en hemodiálisis tiene conocimiento de sus deberes y derechos como usuario de un centro tercerizado, tiene información acerca del servicio que le corresponde, en el tiempo oportuno. Es por eso, que los centros que brindan este tipo de servicio deben ser integrados tanto en estructura física como en amabilidad en la atención.

El Centro de Diálisis NEFRO CIX SAC, brinda tratamiento de hemodiálisis a pacientes de EsSalud desde setiembre del año 2018 y pacientes del Seguro Integral de Salud desde febrero del presente año.

Actualmente cuenta con 107 pacientes y alrededor de 33 profesionales asistenciales a su cuidado. A pesar del tiempo de inicio de actividades, el Centro, se encuentra inmerso en los problemas que se suscitan en la gestión pública con respecto a los pagos por el servicio brindado conllevando a centrarse más en el abastecimiento de insumos y adecuada infraestructura, descuidando el recurso humano, en cuanto a sus capacitaciones, incentivos, o desarrollo de cualquier herramienta de motivación, pagos a destiempo, siendo los pacientes los perjudicados en la atención brindada.

Después de analizar la problemática de esta investigación se formuló la pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC?

Con esta investigación, se aportará al conocimiento porque se conocerá el nivel de satisfacción laboral y la atención en empresas del sector salud y para que se proponga estrategias de mejora, se revise, desarrolle y apoye la teoría de la filosofía y así superar el problema de estudio. Además, con esta investigación aumentará antecedentes para estudios futuros generando nuevos trabajos de investigación.

Este estudio tiene repercusión práctica porque las instituciones podrán resolver problemas prácticos a partir de las recomendaciones señaladas en este trabajo de investigación y de esta

manera optimizar el servicio prestado.

La globalización obliga a las empresas de servicios de salud a contar con personal asistencial que tenga un adecuado manejo del paciente con características de empatía y confianza, y así aumente la interacción dinámica con el paciente y su familia, parte importante de ellos.

Su percepción es tan importante porque lo demostrarán y de esta manera se podrá evaluar la calidad que se le brinda en la institución. (Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014)

Es así que el desarrollo de esta investigación, servirá como referencia para instituciones donde su atención y satisfacción laboral se encuentre debilitada, y quieran mejorar los mismos o tomar decisiones.

Este trabajo contribuirá para que las empresas conozcan por dónde empezar, qué mejorar y que implementar a partir de las recomendaciones brindadas al Centro de Diálisis en estudio, a fin de contribuir con un documento con realidades similares y soluciones inmediatas.

El método de investigación consistirá en diagnosticar y analizar los datos recogidos mediante un instrumento de medición, acudiendo al uso de un diseño cuantitativo y descriptivo y así responder al problema y cumplir los objetivos del estudio.

Para comprender el estado y el arte de las variables en estudio se realizaron búsquedas en repositorios de tesis, artículos científicos de los ámbitos internacional, nacional y local. Los que se mencionan a continuación:

(Maggi Vera , 2018) “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador”, investigó la satisfacción del usuario en relación a la calidad y atención brindada, en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, las cuales después de la aplicación de encuestas resultó que los usuarios se encontraban insatisfechos. Sin embargo, en la dimensión de Capacidad de respuesta se consideraron parcialmente satisfecho. Después de la evaluación de resultados se concluyó que el servicio no brinda seguridad al paciente y la calidez en el trato al paciente es deficiente”.

Esta investigación se consideró como antecedente porque estudia los factores de calidad de atención, las mismas que serán aplicadas en el instrumento de medición para su posterior análisis.

(Alemán Jarquín, 2017) en su investigación “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017, determinó la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería, luego de aplicar la encuesta a los colaboradores, obtuvo como resultado que en el estudio de las dimensiones desarrollo personal, identidad de tarea, autonomía de desempeño, ambiente de trabajo, el personal de enfermería se encuentra satisfecha en su mayoría, pero no pasa lo mismo con las dimensiones de salario y sistema de incentivos. En conclusión, el nivel de satisfacción es alto por las repuestas obtenidas, y se refleja en la satisfacción de los usuarios en el servicio brindado”.

Este estudio se toma como antecedente para esta investigación porque estudia los factores de satisfacción laboral, las mismas que se aplicaran en el desarrollo de esta tesis.

(Fontova Almató, 2015) en su tesis titulada “Estudio de la Satisfacción de pacientes y profesionales en un Servicio de Urgencias Hospitalario, analizó el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales con respecto al servicio que brinda el área de urgencias del Hospital de Figueres (Girona). Después de analizar los datos recogidos tuvo como resultado que los factores de satisfacción elevada de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias han sido la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor. Sin embargo, con respecto a los profesionales que laboran en dicha área es baja y esto es consecuencia al agotamiento emocional y escasa realización personal”.

En este estudio podemos observar que como factores se han tomado dimensiones de la caracterización de pacientes como edad y sexo, siendo determinantes también para el grado de satisfacción de los mismos. Además, de la importancia de que el hospital controle el dolor que siente el paciente por su enfermedad.

(Mamani Vitulas, 2017) “La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al Usuario Externo en la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, Año 2014, estudió la relación que existe entre las dos variables estudiadas en esta investigación: la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención. Después de la recolección y análisis de datos se obtuvo como resultado que dichas dimensiones no tienen asociación estadísticamente significativa”.

(Acero Ordóñez, 2017) en su investigación titulada “Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima – Perú, se determinó la influencia de la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la percepción de los pacientes en la calidad de atención. Luego de recoger los datos y analizarlo obtuvieron como resultados que el nivel de satisfacción es mediano en un 82.4%, de igual manera, el 87.5% de los pacientes calificó como regular a los diferentes factores de la calidad de atención. Según estos resultados se puede concluir que si existe una influencia significativa entre las dos variables”.

(León Namuche, 2018) en su tesis “Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del Servicio de Consulta Externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016, se obtuvo un análisis de los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para la elaboración de una propuesta de mejora de la atención médica en consultorio externo. Luego de la aplicación del instrumento de medición, el 76.8% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio y atención brindada, en los niveles de trato recibido, empatía, información al paciente y confianza. Por lo tanto, se concluye que el porcentaje de usuarios satisfechos es alto y concuerda con niveles de calidad adecuados”.

El presente antecedente toma como niveles de evaluación para la atención el trato, empatía, información y confianza, siendo importantes para la satisfacción del paciente.

(Calle Perales & Gálvez Díaz, 2017), en su investigación “Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del ministerio de salud, se determinó la relación que existe entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y

Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo. Después de los estudios correspondientes y análisis de datos, se concluyó que no existe una relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención”.

(Lopez & Zorozabal, 2017) en su tesis titulado “Satisfacción Laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud, su objetivo fue sistematizar en distintas organizaciones del sector salud alrededor del mundo, las evidencias sobre la satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención. Después de realizar el análisis, tuvo como resultados, que el 27.3% existe una baja evidencia entre la influencia de la satisfacción laboral sobre la calidad de atención en el país de México, un 9.1% encontramos a Brasil, así mismo encontramos un 9.1% a España con una baja evidencia, también a Honduras, Argentina y Chile con el mismo porcentaje de evidencia. Después del estudio realizado se concluyó que el grado de satisfacción afecta la cantidad y calidad de las funciones que cumplen los colaboradores, y de esta manera dar una baja calidad de atención al usuario por el ausentismo laboral y están propensos a renunciar a la organización”.

Todos los antecedentes anteriormente descritos nos brindan resultados por cada una de las variables en estudio, ayudando a elegir los factores y dimensiones que se desarrollaran en la presente investigación. Además de conocer la posibilidad de probar las hipótesis mencionadas.

La satisfacción laboral es uno de los temas más importantes en las organizaciones. Sin embargo, no se ha visto un progreso paralelo, descuidando al recurso humano y no relacionando su satisfacción para que ejecute un trabajo de calidad y por lo tanto un servicio digno para el cliente.

Los referentes teóricos que han permitido comprender los avances de Satisfacción laboral son:

Un entorno saludable es aquel trabajo en conjunto de los colaboradores y jefes a fin de promover y proteger su salud y seguridad. Si a estas dos características añadimos bienestar estaremos enfatizando el medio psicosocial en el cual se desenvuelven, buscando mejorar la integridad de los colaboradores y su entorno. (OMS, 2010)

La satisfacción laboral es definida como las actitudes de un trabajador basado en los valores y creencias que desarrolla en su propio trabajo. Además, está relacionado con el clima organizacional y el desempeño laboral del mismo, en donde intervienen una serie de políticas e incentivos monetarios que deben estar acorde a sus expectativas y que logrará que el trabajador se identifique con la organización y quiera ser parte de ella. (Pintado Pasapera, 2011)

(Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009) La satisfacción laboral se relaciona con las experiencias de trabajo que pueda tener el colaborador en distintas organizaciones, la cual se transforma y percepción y por consecuencia en componente emocional. Como resultado tenemos la manera de actuar del colaborador a distintas situaciones en la empresa y su comparación lo llevará a sentirse satisfecho o insatisfecho en la misma.

Según (Castellanos Martinez, 2012) “la satisfacción laboral resulta de un conjunto de actitudes que tiene un colaborador frente a su trabajo y su entorno como sus compañeros de trabajo, el salario que percibe, condiciones de trabajo, tipo de contrato, etc.” De esta manera si un trabajador se encuentra satisfecho, tendrá una actitud positiva, de lo contrario su actitud será negativa frente a las labores que realiza.

Para (Martín, Chiang, & Núñez , 2010), “la satisfacción laboral es la actividad que tiene una persona para desarrollar sus capacidades y habilidades, en conjunto con la organización brindándole beneficios y recompensas por su trabajo. Lo cual, lleva a que el trabajador genere desafíos y consiga buenos resultados. De esta manera, obtiene una satisfacción propia consecuente del ambiente de trabajo y los reconocimientos de la organización al valorar su esfuerzo”.

“La satisfacción de un colaborador es sumamente importante para los encargados de dirigir una empresa, porque de eso depende el éxito o fracaso de la misma”. (Rico Belda, 2012)

(Olivares Ram Rez, Silva Olvera, & Carlos Ornelas, 2012), “la satisfacción laboral es el nivel de conformidad que tiene una persona respecto a su centro de trabajo, en relación al sueldo, reconocimientos, beneficios, compensaciones, etc.”.

(Marin & Arias, 2013) “señala que son todos los sentimientos que tiene un colaborador frente a su trabajo. De esta manera si es lo que espera o cumple con sus expectativas, tendrá una respuesta positiva como resultado de su experiencia en el cargo. De lo contrario, traerá insatisfacción reflejado en falta de compromiso en la realización de sus actividades”.

El contexto laboral e infraestructura de una empresa también afecta el bienestar de los colaboradores siendo más satisfactorio el trabajo que se realiza en un ambiente relativamente tranquilo, ventilado y con luminaria óptima, que le de apoyo en el cumplimiento de sus funciones, información suficiente para tomar decisiones en el tiempo adecuado. (Robbins S. , 2013)

También nos mencionan que existirá mayor satisfacción si tienen la suficiente motivación en el desempeño de sus labores, si la meta que tienen que lograr es difícil y el colaborador la acepta, el esfuerzo será mayor y al lograrlo su satisfacción aumentará.

Después de analizar todas las definiciones de los autores citados anteriormente podemos concretar en lo siguiente:

La satisfacción laboral es una actitud, sentimiento, percepción de las funciones que realiza un colaborador en una empresa, la cual está condicionada a diversos factores como sueldo, recompensas, ambiente físico, relación entre compañeros, beneficios, etc. (Judge, 2009)

Si la organización cumple sus expectativas, se obtendrá del colaborador compromiso en el cumplimiento de sus funciones, por ende, el crecimiento de la empresa será mayor. Por el contrario, si el trabajador se encuentra insatisfecho traerá como consecuencias ausencias, rotaciones, falta de cumplimiento de actividades, etc.

Los factores de la satisfacción laboral permiten determinar las condiciones con las cuales el colaborador se sentirá a gusto con su trabajo y la organización. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado” (Robbins & Coulter, 2005).

Para el estudio de la presente tesis, también se considerará como factor las relaciones sociales, donde se medirá el apoyo entre los compañeros de trabajo.

a) Reto del trabajo

Para (Robbins & Coulter, 2005) “es el conjunto de habilidades que usa el colaborador para cumplir con su trabajo”. Mediante los siguientes indicadores:

Identidad de la tarea: Es la integración como un todo de las funciones de un puesto. Realizar una actividad de trabajo de principio a fin con resultados visibles.

Significación de la tarea: Definida como el impacto que tiene el trabajo que realiza una persona en su vida o en los demás.

Autonomía: Es la libertad que tiene un colaborador al realizar una tarea en cuanto al tiempo y recursos a utilizar.

Retroalimentación del puesto mismo: Es el grado de información clara y directa que tiene un trabajador en el desempeño de una tarea, y la efectividad de su actuación.

Estas dimensiones logran en el trabajador una satisfacción cuando siente que la labor realizada le ayuda a crecer personal y profesionalmente, y ser autónomo en la ejecución de sus actividades. (Herzberg's) Sin embargo, cuando el reto es demasiado grande, el colaborador puede sentirse frustrado y estresado disminuyendo su satisfacción.

b) Remuneraciones justas

“Son las recompensas o ascensos que el trabajador percibe por cada actividad que realiza en la organización. De esta manera, la remuneración debe ser considerada como justa y acorde de las expectativas del colaborador para que se sienta satisfecho”. (Robbins & Coulter, 2005).

El departamento de personal deberá garantizar la satisfacción del personal a través de esta labor a fin de mantener la fuerza productiva. El trabajador debe percibir su remuneración como justa a comparación con otros colaboradores de otras organizaciones.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: La percepción que tenga el trabajador acerca de la oportunidad que tiene para su crecimiento profesional, con unas políticas claras y justas favorecerá la satisfacción.

Estas condiciones de trabajo son importantes para el colaborador, toda vez que espera una retribución monetaria por las funciones que realiza, la cual le ayudará a mantener una calidad de vida óptima para él y de su entorno. Una remuneración justa y a tiempo lograrán una mayor satisfacción laboral. (Lee, Yang, & Li, 2017)

c) Condiciones de trabajo

(Robbins & Coulter, 2005) “influye en su satisfacción porque al colaborador le interesa su ambiente de trabajo, el cual deberá permitirle desarrollar sus actividades con seguridad y bienestar personal. Dentro de esta dimensión se contempla la cultura organizacional de la empresa percibido por el colaborador y el clima que considere siempre y cuando se trabaje en conjunto para el cumplimiento de sus metas y de la empresa”.

Oportunidad y Desarrollo de la Organización: Consiste en la integración de todos los colaboradores para trabajar por un bien común.

Características del Trabajo: Se encuentra unida a los objetivos de la organización en un tiempo determinado.

Supervisión: Actividades que realiza una persona a fin de dar cumplimiento de las funciones de otros colaboradores y así lograr los objetivos de la organización y del desarrollo del trabajador.

d) Relación trabajo – empleado

“La relación que existe entre la empresa y los colaboradores debe ser buena y

mantenerse en el tiempo, para que así se cumplan los objetivos y metas de manera conjunta buscando la superación de todos” (Robbins & Coulter, 2005).

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Es la relación que existe entre la personalidad del empleado y su puesto de trabajo, si esta es compatible dará como resultado un trabajador satisfecho.

Los referentes teóricos que han permitido comprender los avances de calidad de atención son:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la calidad es la integración de servicios desde el diagnóstico hasta la terapia más adecuada de la enfermedad, logrando una atención óptima con menos riesgo y mayor satisfacción del paciente”.

La calidad de atención al paciente no solo se refiere al trato del mismo, sino también de sus acompañantes e incluso del personal que trabaja en el establecimiento, todos en conjunto logran que el paciente tenga una estadía placentera en cuanto a infraestructura, amabilidad, rapidez en pagos y trámites, comodidad e información. Valorando también el conocimiento del profesional de la salud en su atención. (Costa, Moura, Moraes, Santos, & Magalhaes, 2019)

Para (Donabedian, 1985) “La calidad de la atención es la relación paciente – proveedor donde se utilizan los medios más deseables para que las expectativas de resultados sea lo más cercano a la atención brindada en el presente”.

En otras palabras, la calidad es tener valor agregado, eficiencia, respeto al paciente y a su familiar; mantener la limpieza, ser puntual, mejorar continuamente, que los pacientes tengan confianza y se sientan seguros que no corren riesgo en su centro de salud. Además de tener la información adecuada de su enfermedad y tratamiento.

La calidad de la atención sanitaria para (Donabedian, 1985) tiene tres componentes fundamentales:

Componente técnico: Es el conjunto de elementos para la prestación de servicios,

profesionales médicos, infraestructura; que implica la ejecución de todas las actividades a partir de seis aspectos fundamentales:

Eficiencia: Otorgar una atención al paciente con el menor costo y recursos disponibles para su atención,

Efectividad: Cuando la población siente que el servicio ha logrado cambios positivos en su salud,

Eficacia: Manejo correcto de las normas, protocolos, procedimiento en la atención individual y colectiva,

Continuidad: Garantiza la atención al paciente desde el diagnóstico, tratamiento hasta la solución de su problema de salud,

Integralidad: Son las acciones que se realiza al paciente, familia y entorno en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la enfermedad y

Seguridad: El paciente debe sentir que su atención es libre de riesgos, en una estructura adecuada y procesos óptimos.

Componente interpersonal: Es la interacción y relaciones interpersonales que tiene el personal asistencial con el paciente y su familia, en un ambiente de respeto, confianza, empatía, comunicación e información clara influyendo en su satisfacción y una estadía agradable en el centro de salud.

Componente del entorno: Se refiere a las instalaciones del establecimiento de salud y las comodidades que puede ofrecer al usuario externo como: iluminación, ventilación, orden, privacidad y servicios básicos adecuados.

“Para la percepción del paciente, la calidad se basa en todo aquello que satisface sus necesidades de manera oportuna, con un trato amable y un abastecimiento completo de insumos que requieran su atención. Para ello las dimensiones que consideramos importantes en esta

investigación son: Aspectos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía”. (Urriago, 2012).

Los aspectos tangibles: Es lo que percibe el paciente del ambiente físico de la institución, lo cual interviene en su eficiente atención (Urriago, 2012).

La fiabilidad: Actitud que manifiesta el enfermero en el cuidado del paciente, la cual debe ser confiable y precisa. (Urriago, 2012).

Además, es la confianza que el paciente debe tener de recibir una atención oportuna, completa y continua sin interrupciones ni suspensiones. El paciente debe sentir que sus problemas son resueltos.

La capacidad de respuesta: Es la rapidez con la que un paciente es atendido (Urriago, 2012), los trámites que debe realizar dentro del Centro de Diálisis, el turno que le corresponde y la disposición del personal de resolver sus dudas y preguntas. Además, el paciente debe visualizar el trabajo en equipo que existe en la organización a fin de otorgar un buen servicio.

La Seguridad: Es la garantía y confianza que sienta el paciente en el diagnóstico de su enfermedad (Urriago, 2012). Grado de interacción entre el proveedor y el paciente, comunicación fluida y servicio integral incluyendo la recepción adecuada de medicamentos y ubicación accesible del centro de salud.

La empatía: Es conocer lo que el usuario o paciente requiere y satisfacer sus necesidades y ser demostrado por el personal de enfermería (Urriago, 2012). Es el trato digno y respetuoso que se brinda al usuario externo al momento de dar información detallada del proceso de su enfermedad.

El propósito principal de este estudio es determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente, cumpliendo los siguientes objetivos específicos: Caracterizar al personal asistencial y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, Identificar el nivel de satisfacción laboral según las dimensiones: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y relaciones

sociales del personal asistencial del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, Evaluar la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

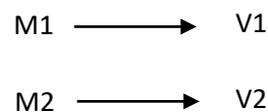
II.MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Según el enfoque fue un estudio cuantitativo porque se fundamenta en aspectos susceptibles de cuantificación. El diseño de esta investigación será no experimental de tipo transversal, descriptivo porque no se manipula ninguna variable, solo se observa los fenómenos tal y como se dan naturalmente para luego analizarlos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La investigación se realizará en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el cual empezó sus operaciones en el mes de setiembre del año 2018, se encuentra ubicado en la Av. Manuel Pardo N° 620 Urb. San Luis, en la Ciudad de Chiclayo. Actualmente cuenta con 105 pacientes con diagnóstico de insuficiencia renal crónica estadio V, 27 de ellos asegurados en ESSALUD y 78 asegurados en el Seguro Integral de Salud, los cuales reciben tratamiento de hemodiálisis en una frecuencia de 3 veces por semana.

Esquema:



Dónde:

M1: Personal asistencial

M2: Pacientes

V1: Satisfacción laboral

V2: Calidad de atención

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Satisfacción Laboral

Variable 2: Calidad de Atención

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	“Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno”. (Robbins & Coulter, 2005)	Se aplicará una encuesta dirigida al personal asistencial evaluando el nivel de satisfacción	Desempeño Personal	Identidad de las funciones	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho
				Autonomía	
				Retroalimentación del puesto mismo	
				Capacitaciones	
			Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad en la organización	
				Características del trabajo	
				Supervisión	
			Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
			Relaciones sociales	Interacción con sus compañeros	
Comunicación					
Actividades de integración					

Calidad de Atención al paciente	“La calidad de atención al paciente implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio. De esta manera lograr su satisfacción”. (Rodríguez, 2006)	Se aplicará una encuesta dirigida al paciente evaluando el nivel de atención	Fiabilidad	Oportunidad de la atención del tratamiento	Deficiente Moderado Eficiente
				Continuidad y orden en la atención	
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites	
				Oportunidad en la asignación de turnos	
				Disposición para atender preguntas	
			Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial	
				Ubicación apropiada	
			Empatía	Amabilidad en el trato	
				Atención individualizada al paciente	
			Aspectos Tangibles	Estado físico de instalaciones	
				Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	
				Adecuado abastecimiento de insumos	

Fuente: Teorías relacionadas al Tema

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por los colaboradores asistenciales (médicos, licenciadas en enfermería, técnicos de enfermería) (32) y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix (105), que a la fecha suman 137 personas. El personal asistencial está distribuido según el siguiente detalle: Médicos (8), Enfermeras (13) y Técnicos en Enfermería (11). Los pacientes están distribuidos según el siguiente detalle: EsSalud (27) y SIS (78).

Tabla 2

Población y muestra objeto de estudio

Descripción	N° Población	N° Muestra
Colaboradores Asistenciales	32	32
Pacientes	105	105
Total	137	137

Fuente: Centro de Diálisis Nefro Cix SAC

Muestra

La muestra censal quedó determinada por la totalidad de la población que lo conforman 137 personas.

Dentro de los criterios de inclusión de la muestra se realizó de acuerdo a lo siguiente: pacientes y personal asistencial que participaron voluntariamente, pacientes y personal asistencial que tengan entre 18 a 65 años.

Los criterios de exclusión fueron los siguientes: pacientes invidentes, iletrados, personal asistencial que tiene menos de 5 turnos al mes, pacientes y personal asistencial que no desee colaborar en la encuesta.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico de manera intencional por que los sujetos en estudio

son los que dan respuestas a los objetivos trazados.

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

Técnicas

La técnica utilizada en este trabajo de investigación fue una encuesta, que permitió la recolección de datos fidedignos y suficientes para el estudio de las dos variables.

Instrumentos

Cuestionario para la satisfacción laboral

Cuestionario para la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, estuvo compuesto por 18 interrogantes, las cuales contienen las 5 dimensiones estudiadas: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, Condiciones de Trabajo, Relación trabajo – empleado, Relaciones sociales, cuyas valoraciones fueron: Totalmente insatisfecho = 1, Insatisfecho = 2, Satisfecho = 3, Totalmente satisfecho = 4. (Anexo N° 01)

Cuestionario para Calidad de Atención

Cuestionario para Calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC. Se evaluará la calidad de la atención brindada en cinco dimensiones: (a) tangibilidad, (b) empatía, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) fiabilidad, cuyas valoraciones fueron: Deficiente = 1, Moderado = 2 y Eficiente = 3. (Anexo N° 02)

Validez del instrumento

En ambos cuestionarios para determinar la validación de los instrumentos se utilizó la técnica de criterio de expertos, los cuales son especialistas en dicho tema y realizaron la revisión de las preguntas, se levantaron las observaciones y se verificó para aplicación del instrumento. (Anexo N° 03)

Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el programa SPSS Estadístico 21 y la técnica de fiabilidad alfa de Cronbach (con respecto a la variable satisfacción se logró un coeficiente de 0.987, y la variable calidad de

atención un coeficiente de 0.983), indicando que ambos tienen una confiabilidad aceptable para la aplicación de los instrumentos.

2.5. Procedimiento

La recolección de datos se inició desde la aprobación del proyecto de tesis, se realizó trámite para la carta de presentación de la Universidad hacia el Centro de Diálisis, se autorizó, se definió población y muestra y se realizó la recogida de datos, para luego tabularlos y analizarlos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó como herramienta el programa de Excel, con el cual realizamos cuadros y gráficos estadísticos, cuyos resultados nos ayudaran en la discusión. Para determinar el estadístico de confiabilidad se hará uso de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach y serán verificadas con la prueba F (ANOVA). (Anexo N° 04)

2.7. Aspectos Éticos

Se tendrán en cuenta los tres principios básicos del Informe Belmont:

Respeto por las personas: Los encuestados deberán tener información clara y precisa de los datos a recoger, así también su participación será voluntaria a través de un consentimiento informado (Anexo N° 05)

Beneficencia: Se incrementará los beneficios y reducirá los riesgos que pudieran ocurrir en la investigación. El encuestado deberá conocer los beneficios y riesgos en la recolección de datos.

Justicia: Los beneficiarios con los resultados de esta investigación serán los pacientes y los colaboradores de la institución.

III.RESULTADOS

Tabla 3

Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	8	25.0%
	Satisfecho	14	43.8%
	Totalmente satisfecho	10	31.3%
	Total	32	100%
Calidad de atención	Deficiente	10	9.5%
	Moderado	39	37.1%
	Eficiente	56	53.3%
	Total	105	100%

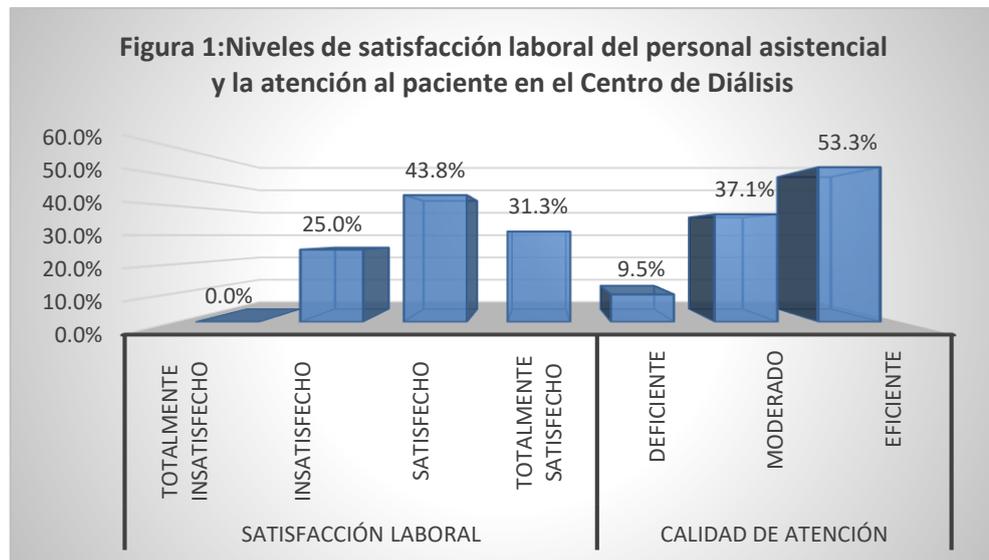


Figura 1: Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial y la atención al paciente en el Centro de Diálisis

En la tabla 3 y figura 1; se observa que, el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el 31.3% está totalmente satisfecho, pero el 25% se halla insatisfecho en su centro laboral.

Por otro lado, el 53.3% de los pacientes menciona que la atención es eficiente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, 9.5% indica que la atención es deficiente, pero un 37.1% exterioriza que la atención es moderada.

Tabla 4

Caracterización del personal asistencial y los pacientes que acuden al Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

			Frecuencia	Porcentaje	
Pacientes	Edad	Menores 25	2	1.9%	
		26 a 40	14	13.3%	
		41 a mas	89	84.8%	
	Genero	Masculino	54	51.4%	
		Femenino	51	48.6%	
	Grado Instrucción	Primaria	47	44.8%	
		Secundaria	44	41.9%	
		Superior	14	13.3%	
	Personal	Edad	Menores 25	0	0.0%
			26 a 40	28	87.5%
41 a mas			4	12.5%	
Genero		Masculino	6	18.8%	
		Femenino	26	81.3%	
Profesión		Médico	8	25.0%	
		Lic. Enfermería	13	40.6%	
		Téc. Enfermería	11	34.4%	
Tipo Colaborador		Contratado	3	9.4%	
		Locación servicios	29	90.6%	

Fuente: Centro de Diálisis Nefro Cix SAC

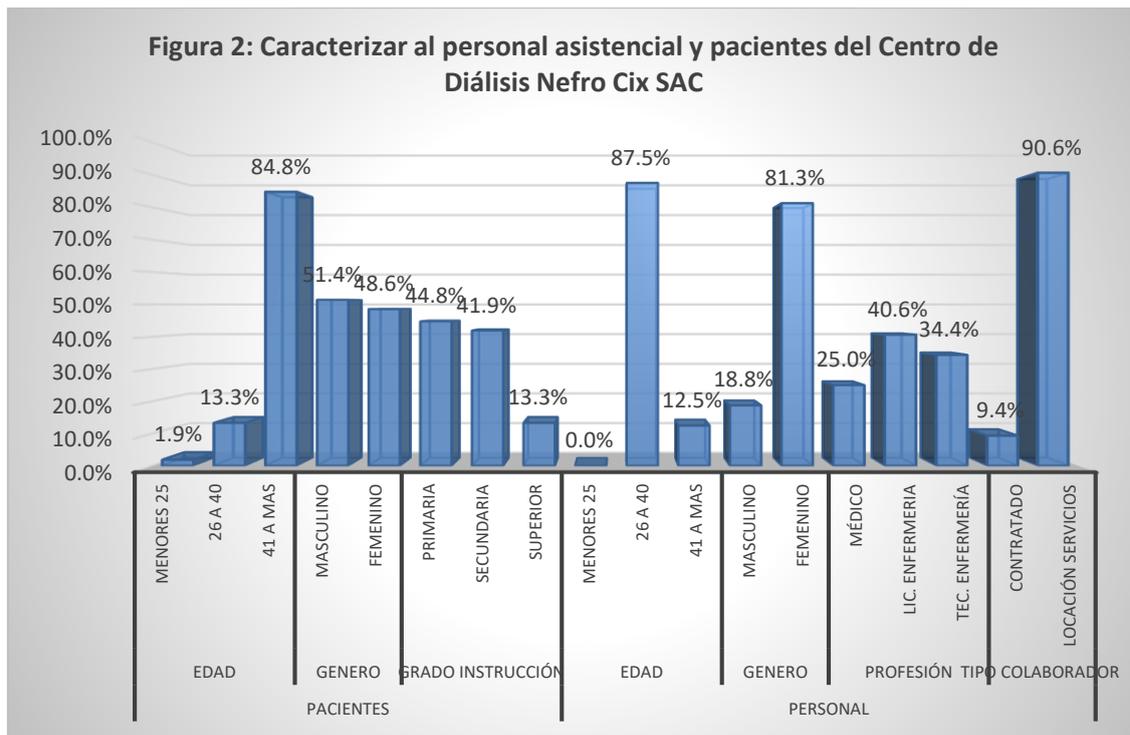


Figura 2: Caracterizar al personal asistencial y pacientes del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

En la tabla 4 y figura 2; se observa que, el personal que atiende en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC mayormente tienen edades que fluctúan entre 26 a 40 años, asimismo en su mayoría son mujeres, cuya profesión principalmente son licenciadas en enfermería y su contrato en su mayoría están por locación de servicio.

Con respecto a los pacientes que se atienden en el Centro de Diálisis el 51.4% son varones, sus edades fluctúan entre los 41 años a más en un 84.8% y tienen en su mayoría grado de instrucción primaria.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral según las dimensiones: Desarrollo del personal, Remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado y relaciones sociales del personal asistencial del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo del personal	Totalmente insatisfecho	3	9.4%
	Insatisfecho	7	21.9%
	Satisfecho	12	37.5%
	Totalmente satisfecho	10	31.3%
Remuneraciones Justas	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	5	15.6%
	Satisfecho	19	59.4%
	Totalmente satisfecho	8	25.0%
Condiciones De Trabajo	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	3	9.4%
	Satisfecho	23	71.9%
	Totalmente satisfecho	6	18.8%
Relación Trabajo – Empleado	Totalmente insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	2	6.3%
	Satisfecho	13	40.6%
	Totalmente satisfecho	17	53.1%
Relaciones Sociales	Totalmente insatisfecho	2	6.3%
	Insatisfecho	5	15.6%
	Satisfecho	17	53.1%
	Totalmente satisfecho	8	25.0%

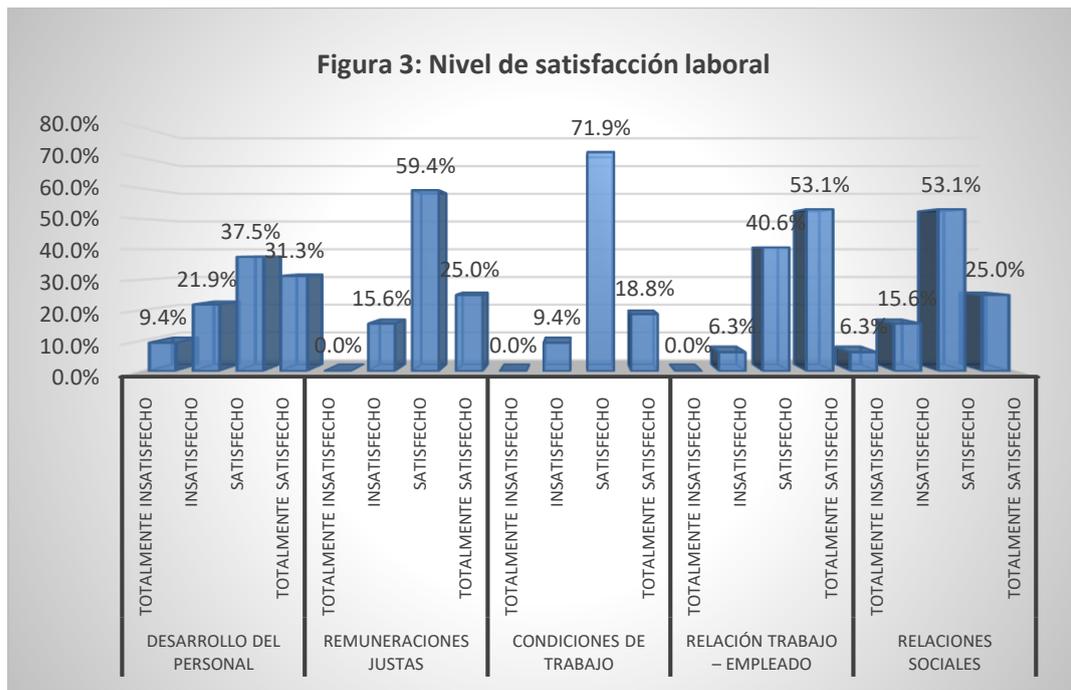


Figura 3: Nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 5 y figura 3; se tiene que, el personal asistencial en su mayoría se encuentra satisfecho en las dimensiones: Desarrollo del personal en un 37%, Remuneraciones justas en un 59.4%, condiciones de trabajo en un 71.9% y en relaciones sociales 53.1%, siendo el de más alto porcentaje la dimensión condiciones de trabajo que se brindan en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Por otro lado, dicho personal se encuentra muy satisfecho en la dimensión relación trabajo – empleado en un 53.1%.

Podemos observar también que tienen un porcentaje bajo pero significativo de personal insatisfecho en las dimensiones de Desarrollo de personal con un 21.9%, Remuneraciones Justas con un 15.6% y Relaciones sociales en un 15.6%.

Tabla 6

Evaluar la atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Deficiente	9	8.6%
	Moderado	43	41.0%
	Eficiente	53	50.5%
Empatía	Deficiente	17	16.2%
	Moderado	39	37.1%
	Eficiente	49	46.7%
Capacidad de Respuesta	Deficiente	23	21.9%
	Moderado	32	30.5%
	Eficiente	50	47.6%
Seguridad	Deficiente	12	11.4%
	Moderado	35	33.3%
	Eficiente	58	55.2%
Fiabilidad	Deficiente	5	4.8%
	Moderado	40	38.1%
	Eficiente	60	57.1%

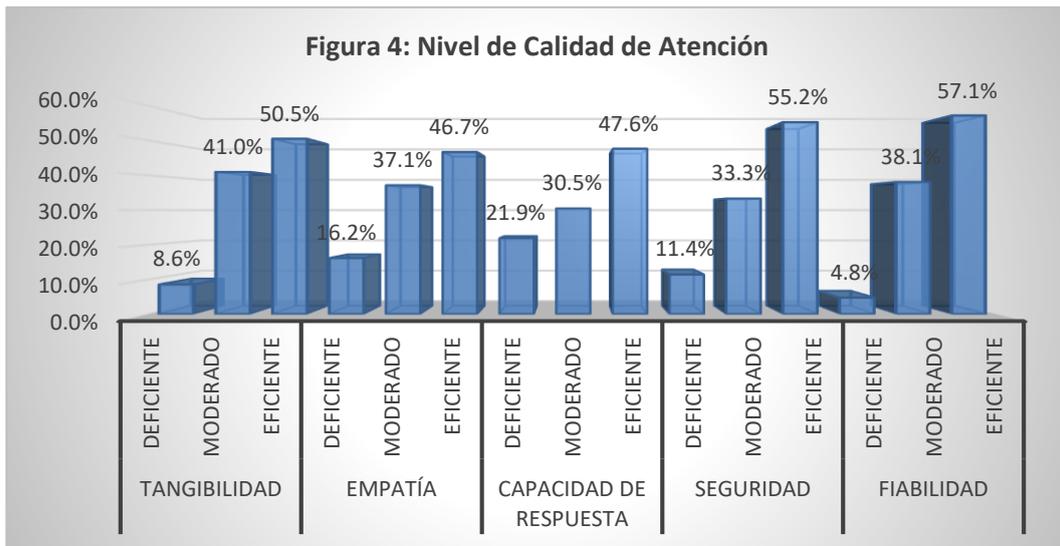


Figura 4: Nivel de Calidad de Atención.

En la tabla 6 y figura 4; se observa que, los pacientes que se atienden en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC consideran que la atención en dicho centro es eficiente en un mayor porcentaje en la dimensión de Fiabilidad en un 57.1%, seguido de la dimensión Seguridad con un 55.2%, Tangibilidad con un 50.5%, 47.6% en Capacidad de respuesta y 46.7% en Empatía.

Por otro lado, un 21.9% considera que la Capacidad de Respuesta en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC es deficiente.

IV. DISCUSIÓN

La calidad es un tema importante y de preocupación constante de los directivos de las empresas de servicios del sector salud y de todo el personal que la integra. Es por eso que medir el nivel de calidad de atención al paciente se constituye en un indicador necesario e importante que permite evaluar la perspectiva del usuario con respecto al servicio brindado. (Pérez Cantó, Maciá Soler, & González Chordá, 2019)

La calidad de atención al paciente del Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, de acuerdo a los resultados obtenidos, vemos que el 53.3% es eficiente, sin embargo, el 37.1% de pacientes considera la calidad de atención como moderada y el 9.5% como deficiente.

Los pacientes encuestados en un 84.8% tienen 41 años a más, de sexo masculino en un 51.4% y con un grado de instrucción de primaria en 44.8% en su mayoría, con estas características podemos observar que la mayoría de pacientes son adultos y adultos mayores, los cuales necesitan más cuidado y son más sensibles a la forma de ser tratados, de comunicarse con ellos y realizar el tratamiento.

Dentro de las dimensiones estudiadas, los pacientes evaluaron en un 50.5% como eficiente a la infraestructura, comodidad, equipamiento y limpieza del Centro de Diálisis, sin descuidar a un 41% que lo consideró moderado y se tomará en cuenta para las recomendaciones de esta investigación.

Es importante mencionar al autor principal de la variable en estudio que es (Urriago, 2012), donde la calidad de atención la estudiamos en las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y no solo investigar a la calidad como un atributo original y duradero que se ofrece al cliente.

Con respecto a la dimensión Empatía, un 46.1% evalúa la amabilidad, paciencia, respeto, interés de los colaboradores en resolver sus dudas, preguntas y necesidades como eficiente, el 37.1% como moderado y 16.2% como deficiente y esto es, porque los pacientes perciben una falta de personalización en su atención, en relación con llamarlos por su nombre y ser amables en el momento de indicarles que ingresen a sala para su tratamiento.

Se pudo observar en la visita realizada, que a pesar de que cuentan con pizarras para colocar el nombre del paciente en cada puesto de hemodiálisis no es usado por el personal asistencial.

La Capacidad de respuesta en el Centro de Diálisis de acuerdo a la percepción del paciente es eficiente en un 47.6%, moderado en 30.5% y deficiente en un 21.9%.

Como podemos observar existe un porcentaje significativo que considera esta dimensión como deficiente y esto se debe a la demora en el horario establecido para el inicio de su tratamiento causando molestias a pacientes que viven lejos, porque de esta manera su salida se retrasa y la movilidad de regreso es escasa. Además de falta de orden al momento de ingresar al consultorio para su atención médica mensual.

Por otro lado, la Dimensión Seguridad fue calificada con un 55.2% como eficiente, 33.3% como moderado y en un 11.4% como deficiente, teniendo como complicación el incumplimiento de actividades en el horario establecido. Sin embargo, los pacientes sienten que se encuentran en un lugar donde está a salvo su privacidad, y sienten confianza con el personal que los atienden.

Por último, en cuanto a la Fiabilidad con el registro de sus datos y conocimiento del personal, un 57.1% lo consideró eficiente, el 38.1% como moderado y el 4.8% deficiente, esto es porque los colaboradores no se encuentran identificados con su nombre y apellidos. Sin embargo, por la frecuencia en el tratamiento todos se van conociendo e integrando.

Esta investigación también nos permite evaluar el profesionalismo y conocimientos de las personas que conforman el Centro de Diálisis, a partir de la percepción del paciente en cuanto a sus conocimientos y actitudes calificadas en cada dimensión.

Asimismo, (Rondón, 2010), señala la importancia de otorgar al paciente todos los beneficios para su atención, sin exponerlo a riesgos y tener en cuenta el contexto sociocultural del centro de salud y de esta manera lograr que el paciente tenga los mejores beneficios a un menor precio.

Por otro lado (Susana L, 2008), menciona que todo centro de salud que atiende a cualquier

usuario debe otorgar calidad en su atención y de esta manera ser evaluados por sus pacientes en la forma como trata el personal asistencial a todos los pacientes, garantizando la seguridad y beneficio, a fin de satisfacer las necesidades de cada persona.

Los resultados de esta investigación se pueden comparar con la investigación que realizó (Maggi Vera , 2018) al evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Se obtuvo como resultado que los pacientes se encuentran insatisfechos en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha. Esto quiere decir que el hospital no brinda plena seguridad al paciente y su entorno y la atención es deficiente respecto al buen trato que debe tener el personal asistencial con el usuario externo.

Es importante conocer el nivel de satisfacción de los pacientes a partir de su percepción de la atención brindada para que de esta manera se pueda mejorar desde la infraestructura hasta el recurso humano (Heidmann, Schmidt, Fontana, & Kolankiewicz, 2019), indicando las deficiencias de acuerdo a cada dimensión, la paciencia y respeto que tiene el personal asistencial con los usuarios externos, al ser este grupo de colaboradores los que tienen contacto directo con ellos y a la vez asumen las quejas o sugerencias que puedan brindar.

“Para que el paciente se encuentra satisfecho no basta con la suma de factores físicos sino también la competencia de los profesionales de la salud, los cuales tienen cualidades más importantes al momento de interactuar con el usuario externo”, tal como menciona (González , Fernández, Vargas, & Ramírez, 2010)

Tenemos la investigación de (León Namuche, 2018), que se realizó en el servicio de consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú, en comparación con los resultados obtenidos, el nivel de calidad de atención médica alcanzó un 48.2% bueno y 28.6% excelente y se evaluaron el trato recibido, la empatía, información al paciente y confianza, alcanzando un resultado similar a la presente investigación donde los usuarios consideran que existen niveles adecuados de calidad con algunas deficiencias en las dimensiones estudiadas.

La medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas

pasan gran parte su tiempo en su centro de labores, como es el caso del personal asistencial (médicos, enfermeros y técnicos de enfermería), los cuales desempeña una función sustancial en la atención al paciente, eje fundamental de todo establecimiento de salud.

En cuanto a la satisfacción laboral según (Gemar, Negrón - González, Lozano- Piedrahita, Guzmán - Parra, & Rosado, 2019) radica en el interés y preocupación que tiene la organización por cumplir con los factores que ayuden al colaborador a realizar sus objetivos y metas y de esta manera desarrolle sus habilidades y los demuestre en la ejecución de sus funciones.

Según los resultados en un total de 32 trabajadores asistenciales, el 37.5% poseen un nivel de satisfacción con respecto a la dimensión desarrollo del personal, el 31.3% manifiestan un nivel totalmente satisfecho, el 21.9% un nivel insatisfecho y el 9.4% se encuentran totalmente insatisfechos.

Con respecto a la caracterización del personal asistencial, el 81.3% son mujeres entre licenciadas en enfermería y técnicas de enfermería, el 18.8% son varones conformado por médicos nefrólogos. Las edades fluctúan en su mayoría entre los 26 a 40 años.

Analizando estos resultados podemos deducir que el personal que labora en el Centro de Hemodiálisis es relativamente joven con muchas expectativas de aprender más y desarrollarse profesionalmente, en el cual manifiestan su insatisfacción, por la escasez de oportunidades de aprendizaje continuo.

Por otro lado, el 15.6% del personal asistencial poseen un nivel de insatisfacción con respecto a la dimensión Remuneraciones justas. Sin embargo, en la dimensión Condiciones de trabajo, en un total de 32 colaboradores, el 71.9% se encuentra satisfecho. El 15.6% muestra insatisfacción respecto a la dimensión Relaciones Sociales, y por lo que se refiere a la dimensión Relación trabajo – empleado, el 40.6% de los colaboradores poseen un nivel de satisfacción.

De manera general, como se aprecia en la tabla N° 3, en un total de 32 colaboradores encuestados, el 25% expresan poseer un nivel de insatisfacción, debido a que el personal

asistencial percibe que la institución no le brinda oportunidades de desarrollo profesional, como talleres o convenios en las cuales tengan una educación continua. Por otro lado, según la caracterización del personal asistencial, tenemos que un 90.6% trabaja por locación de servicios, es decir no cuentan con todos los beneficios laborales reflejando su insatisfacción en la dimensión Remuneraciones justas.

El personal asistencial que labora bajo la modalidad de Recibo por honorarios se siente discriminado al no tener un contrato establecido y por ende beneficios que por ley les corresponde, teniendo como consecuencia colaboradores pocos comprometidos con los objetivos de la organización e inseguros influyendo en la atención al paciente.

Otro problema latente es el grado de agotamiento que tiene el personal asistencial, al no tener un contrato establecido se ven en la necesidad de trabajar en otros centros de hemodiálisis, teniendo una carga laboral de a veces hasta 12 horas.

Las Relaciones sociales en la empresa muestran un grado de insatisfacción porque no se desarrollan actividades de integración con los colaboradores, haciendo que cada uno, en su gran mayoría, trabaje en sus funciones sin apoyarse con sus compañeros ni comunicarse entre ellos.

Estos resultados se pueden comparar con la investigación que realizó (Alemán Jarquín, 2017) al determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería. En este caso, fue mayor el grado de satisfacción en las dimensiones desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía y ambiente de trabajo. Sin embargo, en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC hay un porcentaje significativo de colaboradores insatisfechos respecto al desarrollo de personal por la ausencia de cursos de capacitación y desarrollo profesional.

Las causas que explicarían estos resultados en cuanto a las condiciones laborales, son los materiales y equipos en relación al retraso que existe en la reposición de los mismos, los cuales, si no se hace un requerimiento a tiempo, este puede durar entre 1 a 2 semanas, haciendo que el trabajo o producción de preparación de material disminuya, causando incomodidad al personal técnico de enfermería y obstaculizando el cumplimiento continuo de sus funciones.

Así mismo, es importante mejorar las condiciones de bioseguridad garantizando la salud del personal asistencial y el bienestar del paciente.

Cabe mencionar que los colaboradores se encuentran contentos con la infraestructura y comodidades que le brinda el establecimiento de salud, junto con la interacción que existe con las jefaturas como la Dirección médica, Coordinación de enfermería y Administración. Sienten que se encuentran en los puestos correctos de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.

Actualmente, las entidades que se encargan de brindar servicios de salud, deben hacer altos esfuerzos por mejorar su calidad de atención y a la vez, tener un buen clima laboral. Para ello, debe capacitarlos, velar por su bienestar en el lugar de trabajo, entre otros. (Barbosa, Floriano, & Oliveira, 2016)

Una empresa de mejora continua requiere personal preparado y comprometido con los objetivos de la organización, pues como menciona (Jurburg, Tanco, Viles, & Ricardo Mateo, 2015), las empresas que nacen en un mundo globalizado deben tener una capacidad de respuesta y toma de decisiones inmediata, ante los cambios tecnológicos y de gestión que se presenten.

En la investigación de (Fontova Almató, 2015) donde manifiesta que el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes de un Hospital en España es elevada, estudiando factores como: edad, optimismo, tiempo de espera y control del dolor. Sin embargo, la satisfacción de los colaboradores del mismo hospital es baja por tener colaboradores agotados emocionalmente y falta de realización personal. En comparación con esta investigación, el último motivo de insatisfacción se relaciona con nuestros resultados en cuanto a la dimensión del desarrollo de personal.

Es necesario e importante para las empresas de servicios conocer el nivel de satisfacción tanto del usuario interno como del usuario externo e identificar con qué frecuencia y calidad se brinda la información a los pacientes.

Considerando que la satisfacción es el fin último de todos los procesos que se realizan para lograrlo, el personal asistencial debe tener la paciencia suficiente ante los pacientes en cualquier situación, porque ellos son la imagen del Centro de diálisis creando un grado de satisfacción gracias al cumplimiento de todos los factores estudiados anteriormente. Es por eso que las empresas deben poner todo el énfasis en el desarrollo profesional y emocional de sus colaboradores.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general el 43.8% del personal asistencial se encuentra satisfecho trabajando en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, el 31.3% está totalmente satisfecho, pero el 25% está insatisfecho en su centro laboral, esto es porque de acuerdo a la perspectiva del personal asistencial, el sueldo no está relacionado a las funciones y responsabilidades del cargo desempeñado. Asimismo, la empresa no siempre ofrece cursos o talleres para aumentar y mantener las destrezas de los colaboradores, en cuanto a habilidades duras y blandas.
2. El 53.3% de los pacientes menciona que la atención es eficiente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, 9.5% indica que la atención es deficiente, pero un 37.1% exterioriza que la atención es moderada. La atención de nivel moderada es porque los pacientes perciben que el personal asistencial no lo tratan con amabilidad, respeto y paciencia, además no los llaman por su nombre, afectando la personalización de servicio.
3. Respecto al objetivo de caracterización, la mayoría de las edades del personal asistencial fluctúan entre 26 a 40 años en un 87.5%, asimismo en su mayoría son mujeres, cuya profesión principalmente son licenciadas en enfermería y su contrato en su mayoría están por locación de servicio, lo que refleja la insatisfacción en cuanto a las remuneraciones justas. En cuanto a los pacientes las edades fluctúan entre 41 años a más en un 84.8%, en su mayoría hombres y con educación primaria.

VI. RECOMENDACIONES

1. Tomar medidas preventivas y correctivas, a fin de ofrecer al personal asistencial un ambiente laboral óptimo en todas sus dimensiones, permitiendo la mejor atención al paciente y el compromiso con la entidad.
2. Conformar un comité de monitoreo de satisfacción del servicio del paciente, el cual se encargará de las encuestas trimestrales, análisis y medidas a cumplir.
3. Dictar con frecuencia bimensual talleres de calidad de atención al paciente con ayuda de la psicóloga del centro de diálisis.
4. Realizar una programación de fidelización de personal, con el propósito de ir incrementando el número de colaboradores a planilla.
5. Hacer convenios con instituciones educativas, a fin de ofrecer oportunidades de mejora de conocimiento continuo de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*.
- Acero Ordóñez, D. L. Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía. *Tesis*. Hospital Hipólito Unanue, Lima, El Agustino, Perú.
- Alemán Jarquín, J. C. Satisfacción Laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología. *Tesis Maestría en Administración en Salud* . Hospital militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños , Managua, Nicaragua.
- Banco Mundial. *Comunicado de Prensa*.
- Barbosa, M., Floriano, D., & Oliveira, K. (2016). Patient safety climate at a private hospital. *Texto & Contexto - Enfermagem*.
- Buceta, I., Bermejo, J., & Villacieros, M. (2019). Enhancer elements of compassion satisfaction in healthcare professionals. *Anales de Psicología*, 323-331.
- Calle Perales, D. A., & Gálvez Díaz, E. G. (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del ministerio de salud. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*.

- Castellanos Martinez, J. F. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Académica española.
- Costa, D., Moura, G., Moraes, M., Santos, J., & Magalhaes, A. (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Gaucha de Enfermagem*.
- Donabedian, A. *The epidemiology of quality*. Inquiri.
- Fontova Almató, A. Estudio de la Satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. *Tesis doctoral de Salud, Educación y Ciencias Sociales*. Hospital de Figueres , Girona, España.
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*.
- Gemar, G., Negrón - González, A., Lozano- Piedrahita, C., Guzmán - Parra, V., & Rosado, N. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Ingeniería e investigación*, 53-62.
- González , E., Fernández, F., Vargas, E., & Ramírez, L. *Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo*. Hospital distrital de minga guazú.
- Heidmann, A., Schmidt, C., Fontana, R., & Kolankiewicz, A. (2019). Contributive factors for the consolidation of patient safety culture in the hospital environment. *Escola*

Anna Nery.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Herzberg's. (s.f.). Motivation-Hygiene Theory and Job. *Asian Academy of Management Journal*.

Ivanauskiene, N., & Volungenaite, J. (2014). *Relations between service quality and customer loyalty: An empirical investigation of retail Chain Stores in emerging markets*. *American International Journal of Social Science*, 3(2), 113 - 120. Obtenido de http://www.aijssnet.com/journals/Vol_3_No_2_March_2014/13.pdf

Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B., & Simanavicius, A. (2016). *Impact of hotel service quality on the loyalty of customers*. *Economic Research*, 29(1), 559 - 572.

Judge, S. *Comportamiento organizacional*. México.

Jurburg, D., Tanco, M., Viles, E., & Ricardo Mateo. *Employee participation: Key aspect in the success of continuous improvement systems*.

Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 697-707.

León Namuche, A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa. *Tesis Maestría en Ciencias con mención en Gerencia*

- de Servicios de Salud*. Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, Perú.
- Lopez, & Zoroazabal. *Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud*.
- Maggi Vera , A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. *Tesis Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud*. Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Mamani Vitulas, N. V. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al Usuario externo en la División de Diagnóstico por Imágenes. *Tesis*. Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, Lima, Perú.
- Marin, J., & Arias, L. (2013). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española.
- Martín, M., Chiang, M., & Núñez , A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Mexico: Comillas.
- MINSA. (s.f.). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Dirección de Calidad en Salud, 25 - 36. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
- Moya Ruiz, M. A. *Estudio del estado emocional de los pacientes en hemodiálisis*. Enfermería Nefrológica.
- Neglia, L. (2018). *Marca y Fidelización de los clientes de los Minimarkets de la ciudad de Huaraz*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2051/T033_31667280_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivares Ram Rez, G. M., Silva Olvera, M., & Carlos Ornelas, C. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. EAE.

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.

Otero González, A., Francisco, A., Gayoso, P., & García, F. (2010). Prevalence of chronic renal disease in Spain: Results of the EPIRCE study. *Nefrología (Madrid)*, 78-86.

Padilla, C., & Maridueña, M. (2018). *Estrategias de fidelización para clientes directos de la empresa Linde Ecuador en la ciudad de Guayaquil*. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oe1/2018/05/fidelizacion-clientes-ecuador.html>

Parasuraman, B. y zeithaml (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Revista Journal of Marketing* 49(4), 4150.

Pérez Cantó, V., Maciá Soler, L., & González Chordá, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Saúde Pública*.

Pintado Pasapera, E. A. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris SRL.

Ponce Gómez, Reyes Morales, & Ponce Gómez, G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de*

enfermería. México.

Redhead G. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*.

Rico Belda, P. (diciembre de 2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Metodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 137-158.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juarez, México: Cámara Nacional de la Industria.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

Rodriguez. (2006). *Atención auxiliar en la hospitalización del paciente*. España: MAD S.L.

Rondón, A. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I. *Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud*. Hospital universitario Ruiz y Páez , Bolívar.

Susana L, I. *Salud reproductiva y condiciones de vida*. México.

Thompson, I. (2015). *La satisfacción del cliente*. *Promonegocios.net* .Recuperado de <http://www.Promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion -cliente>.

Urriago, M. L. *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE.

Valero, L. (2016). *Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil: propuesta de implementación del manual de estandarización de procesos (tesis de Post grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador.*

Ware, J. y Davies, A. (1983). *Defining and measuring patient satisfaction with medical care. Evaluation and program planning.*

Westbrook, R. (1981). *Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets, Journal of Retailing, Vol. 57.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título: **Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	“Conjunto de actitudes positivas que muestra el trabajador respecto a sus labores y entorno”. (Robbins & Coulter, 2005)	Se aplicará una encuesta dirigida al personal asistencial evaluando el nivel de satisfacción	Desempeño Personal	Identidad de las funciones	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho
				Autonomía	
				Retroalimentación del puesto mismo	
				Capacitaciones	
			Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad en la organización	
				Características del trabajo	
				Supervisión	
			Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
			Relaciones sociales	Interacción con sus compañeros	
Comunicación					
Actividades de integración					

Calidad de atención al paciente	“La calidad de atención al paciente implica conocer las necesidades y características del servicio que el usuario externo requiere en tiempo y espacio. De esta manera lograr su satisfacción”. (Rodriguez, 2006)	Se aplicará una encuesta dirigida al paciente evaluando el nivel de atención	Fiabilidad	Oportunidad de la atención del tratamiento	Deficiente Moderado Eficiente
				Continuidad y orden en la atención	
			Capacidad de Respuesta	Sencillez de los trámites	
				Oportunidad en la asignación de turnos	
				Disposición para atender preguntas	
			Seguridad	Confianza transmitida por el personal asistencial	
				Ubicación apropiada	
			Empatía	Amabilidad en el trato	
				Atención individualizada al paciente	
			Aspectos Tangibles	Estado físico de instalaciones	
				Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	
				Adecuado abastecimiento de insumos	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Br. Fiorella Juriko Campos Perez, de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este estudio es: Determinar el nivel de satisfacción laboral y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Nombre del Participante
(En letras de imprenta)

Firma del Participante

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

ENCUESTA

Apreciado usuario, la siguiente encuesta para determinar la Calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, la información que se obtenga es confidencial y se utilizarán sólo con fines académicos. Se agradece su amable colaboración.

Marque con una X la respuesta que Usted crea conveniente

Edad: _____ Género: M F

Grado de instrucción: Ninguno Primario Secundario Superior

1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					
TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1. ¿La clínica cuenta con equipos modernos y materiales necesarios para brindarle un buen servicio?					
2. ¿Las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas?					
3. ¿Los trabajadores están bien presentados y organizados?					
4. ¿Los folletos, difusión y publicidad son visualmente atractivos y sencillos para usted?					
5. ¿Los ambientes de la clínica se encuentran limpios?					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
6. ¿Los trabajadores entienden sus necesidad y muestran un sincero interés en ayudarlo?					
7. ¿Los trabajadores lo tratan con amabilidad, paciencia y respeto?					
8. ¿La Clínica se preocupa por su necesidad y comodidad?					
9. ¿La enfermera o médico que lo atendió se presentó con Usted y lo llamó por su nombre?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10. ¿El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar incomodidad en usuario (Rapidez, Precisión)?					
11. ¿Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar?					
12. ¿La atención es rápida y efectiva?					

SEGURIDAD	1	2	3	4	5
13. ¿Los trabajadores le inspiran confianza?					
14. ¿Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad?					
15. ¿Siente seguridad al ingresar a la clínica?					
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
16. ¿La atención se realiza en el horario programado?					
17. ¿Los profesionales de salud tienen conocimientos suficientes para resolver sus inquietudes y dar solución a sus problemas de salud?					
18. ¿Cuándo le prometen algo en un tiempo determinado, lo cumplen?					
19. ¿El personal tiene sus datos bien registrados?					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL

ENCUESTA

Apreciado colaborador, la siguiente encuesta para determinar la Satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC, la información que se obtenga es confidencial y se utilizarán sólo con fines académicos. Se agradece su amable colaboración.

Marque con una X la respuesta que Usted crea conveniente

Edad: _____ Género: M F

Profesión: Médico Lic. Enfermería Tec. Enfermería

Tipo de Colaborador: Contratado Locación de Servicios

Tiempo en la Clínica: _____

1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
RETO DEL TRABAJO					
Identidad de la tarea	1	2	3	4	5
1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2. Las tareas encomendadas van acordes con las capacidades y habilidades que Usted posee.					
Significación de la tarea	1	2	3	4	5
3. El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
4. Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
Autonomía	1	2	3	4	5
5. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
6. La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades					

Retroalimentación del puesto mismo	1	2	3	4	5
7. Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
8. La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la clínica					
REMUNERACIONES JUSTAS					
Satisfacción con los sueldos y salario	1	2	3	4	5
9. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
10. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
CONDICIONES DE TRABAJO					
Oportunidad y Desarrollo de la Organización	1	2	3	4	5
11. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
12. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en las funciones que desempeña					
Características del trabajo	1	2	3	4	5
13. Se siente Usted satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.					
14. Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.					
Supervisión	1	2	3	4	5
15. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.					
16. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.					
RELACIÓN TRABAJO - EMPLEADO					
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	1	2	3	4	5
17. Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Usted posee.					
18. Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la clínica.					

Validación de instrumento

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Montenegro Camacho, Luis Arturo

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											X									
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente										X										
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.										X										
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.											X									
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.											X									
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.												X								
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.											X									
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.											X									

Nombres y Apellidos	Luis Arturo Montenegro Camacho	 FIRMA
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	
Cargo / Función	Docente Post Grado UCV	

Fecha: Noviembre del 2019

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

- I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Montenegro Camacho, Luis Arturo

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													X							
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente													X							
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.													X							
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.											X									
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.												X								
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.												X								
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.												X								
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.												X								

Nombres y Apellidos	Luis Arturo Montenegro Camacho	
Grado Académico	Doctor	
Especialidad	Investigador	FIRMA
Cargo / Función	Docente Post Grado UCV	N° D.N.I: 16641200

Fecha: Noviembre del 2019

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Chirinos Hoyos, Javier

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado											X									
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente											X									
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.											X									
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.												X								
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.											X									
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.											X									
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.												X								
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.												X								

Nombres y Apellidos	Javier Chirinos Hoyos	
Grado Académico	Magíster	
Especialidad	Médico Emergencista	FIRMA
Cargo / Función	Presidente del Directorio	N° D.N.I: 16692512

Fecha: Noviembre del 2019

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Chirinos Hoyos, Javier

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente															X					
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.															X					
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.											X									
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.											X									
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.											X									
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.											X									
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.													X							

Nombres y Apellidos	Javier Chirinos Hoyos	
Grado Académico	Magíster	
Especialidad	Médico Emergencista	FIRMA
Cargo / Función	Presidente del Directorio	N° D.N.I: 16692512

Fecha: Noviembre del 2019

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL

- I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Saavedra Burga, Betty Clodomira

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado														X							
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente														X							
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.														X							
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.														X							
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.														X							
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.														X							
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.														X							
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.														X							

Nombres y Apellidos	Betty Clodomira Saavedra Burga	
Grado Académico	Magíster	
Especialidad	Enfermera	FIRMA
Cargo / Función	Coordinadora de Enfermeras Centro de Diálisis Nefrolab SAC	N° D.N.I: 16534116

Fecha: Noviembre del 2019

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE

- I. **INDICACIONES.** Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios sobre el CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE. Luego de un riguroso análisis de los indicadores del test, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. **Datos Generales:**

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Saavedra Burga, Betty Clodomira

Aspectos de Validación:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado												X								
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente													X							
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.													X							
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.													X							
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.													X							
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.													X							
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.													X							
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.													X							

Nombres y Apellidos	Betty Clodomira Saavedra Burga	
Grado Académico	Magíster	
Especialidad	Enfermera	FIRMA
Cargo / Función	Coordinadora de Enfermeras Centro de Diálisis Nefrolab SAC	N° D.N.I: 16534116

Fecha: Noviembre del 2019

Resultados - Alfa de Cronbach

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	19

Ítems	Dimensiones	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
CA1		,895	,982
CA2		,953	,982
CA3	TANGIBILIDAD	,886	,983
CA4		,848	,983
CA5		,887	,983
CA6		,881	,984
CA7		,876	,982
CA8	EMPATÍA	,819	,983
CA9		,819	,983
CA10		,952	,982
CA11	CAPACIDAD DE RESPUESTA	,895	,982
CA12		,856	,983
CA13		,895	,982
CA14	SEGURIDAD	,961	,982
CA15		,961	,982
CA16		,963	,982
CA17		,819	,983
CA18	FIABILIDAD	,963	,982
CA19		,819	,983

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		206,295	9	22,922		
Intra sujetos	Entre elementos	35,368	18	1,965	5,125	,000
	Residuo	62,105	162	,383		
	Total	97,474	180	,542		
Total		303,768	189	1,607		

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	18

Ítems	Dimensiones	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
SL1	RETO DEL TRABAJO	,698	,988
SL2		,811	,987
SL3		,903	,986
SL4		,903	,986
SL5		,898	,987
SL6		,903	,986
SL7		,976	,986
SL8		,976	,986
SL9	REMUNERACIONES JUSTAS	,877	,987
SL10		,976	,986
SL11	CONDICIONES DE TRABAJO	,877	,987
SL12		,872	,987
SL13		,985	,986
SL14		,952	,986
SL15		,985	,986
SL16		,877	,987
SL17	RELACIÓN TRABAJO - EMPLEADO	,963	,986
SL18		,872	,987

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		181,756	9	20,195		
Intra sujetos	Entre elementos	48,178	17	2,834	10,828	,000
	Residuo	40,044	153	,262		
	Total	88,222	170	,519		
Total		269,978	179	1,508		

Media global = 2,79

Autorización para el desarrollo de la tesis



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

El Gerente del Centro de Diálisis NEFRO CIX SAC expide lo siguiente:

AUTORIZACION

Visto la solicitud presentada por la Lic. Fiorella Juriko Campos Perez maestrante de la Universidad "Cesar Vallejo", donde solicita aplicar su proyecto de tesis se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la Licenciada en Administración

Fiorella Juriko Campos Perez

Aplicar el Proyecto de tesis titulado: "Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC".

Chiclayo, 18 de noviembre del 2019

NEFROCIX S.A.C.
Fernando Alberto Cuatrecasas Estrada
GERENTE GENERAL