



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción Laboral en Personal de Salud y calidad de
Atención al Usuario Durante COVID19 en el Hospital Leoncio
Prado Huamachuco**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Aldana Taniguiche, Johnny Nicolas (ORCID: 0000-0003-2757-5050)

ASESOR:

Ramírez Calderón, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-3991-9746)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional a mi novia por su paciencia y a todos los docentes por sus enseñanzas.

Agradecimientos

A Dios, a mi familia y a los directivos del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco por permitirme realizar mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	34
3.2. Variables y operacionalización	35
3.3. Población, muestra y muestreo	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5. Procedimientos	43
3.6. Método de análisis de datos	44
3.7. Aspectos éticos	45
IV. RESULTADOS	46
V. DISCUSIÓN	58
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral	60
Tabla 2. Esquema de tipo de investigación	62
Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad de atención	62
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento	63
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento	64
Tabla 6. Recursos y aporte no monetario	65
Tabla 7. Recursos y presupuesto monetario	66
Tabla 8. Cronograma de ejecución	67
Tabla 12. Tabla de consistencia y confiabilidad de un instrumento	35
Tabla 13. Respuesta de encuesta y cálculo de Rho de Spearman	36
Tabla 14. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión elementos tangibles	39
Tabla 15. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión	40
Tabla 16. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión: Capacidad de respuesta personal	41
Tabla 17. Correlación entre la variable Calidad de Atención con la dimensión Seguridad	41
Tabla 18. Correlación entre la variable Calidad de Atención con la dimensión Empatía	42

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1. Identificación de los profesionales en el hospital LPH	43
Gráfico 2 Las respuestas de los profesionales de salud son confiables	43
Gráfico 3. Falta de capacitación de todos los profesionales del HLP	44
Gráfico 4. Las medidas de bioseguridad en los profesionales de la salud	45
Gráfico 5. La atención de todo el personal del HLPH es agradable	45

Resumen

El objetivo de la investigación es interpretar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención, por el resultado del rho de Spearman de 0,999995 se tiene una correlación altamente positiva por estar cercano a 1, además se puede indicar que la satisfacción laboral genera un alto impacto en la calidad de atención al usuario por ende la hipótesis general se acepta.

La investigación se realizó con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de acuerdo con su finalidad es básica, con diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo, donde los resultados obtenidos reflejan un alto porcentaje de aceptación de los encuestados sobre la satisfacción laboral de los profesionales de la salud y la calidad de atención, siendo los resultados de la correlación de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas fueron los siguientes: 0,8547; 0,8312 y 0,8143 respectivamente.

En la presente investigación se concluye que satisfacción laboral y calidad de atención a los usuarios tienen una fuerte relación directa que se debe mantener y mejorar permanentemente con programas efectivos para todos los profesionales del hospital Leoncio Prado de Huamachuco y se recomienda desarrollar talleres de capacitación para todo el personal del hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Palabras clave: Satisfacción laboral, calidad de atención, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

Abstract

The objective of the research is to interpret the relationship between job satisfaction and quality of care, the result of Spearman's rho of 0.999995 has a highly positive correlation because it is close to 1, and it can also be indicated that job satisfaction generates a high impact on the quality of customer service, therefore the general hypothesis is accepted.

The research was carried out with a quantitative, descriptive approach, according to its basic purpose, with a non-experimental design, of a descriptive cross-sectional type, where the results obtained reflect a high percentage of acceptance of the respondents on the job satisfaction of the professionals of health and quality of care, being the results of the correlation of the dimensions tangible elements, reliability and response capacity, were the following: 0,8547; 0,8312 and 0,8143 respectively.

In this research, it is concluded that job satisfaction and quality of care for users have a strong direct relationship that must be maintained and permanently improved with effective programs for all professionals at the Leoncio Prado de Huamachuco hospital and it is recommended to develop training workshops for all the staff of the Leoncio Prado hospital in Huamachuco city.

.

Keywords: Job satisfaction, quality service, tangible elements, reliability, responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral permite a los colaboradores de la salud que laboran en una institución especializada en salud como es un hospital, medir de manera objetiva cuán satisfecho están en su puesto de trabajo y la mejora continua permanente para buscar la eficiencia en su desempeño.

La calidad de atención al usuario o al paciente como también se le conoce en los establecimientos de salud, cumple un rol muy importante y estratégico para toda institución especializada en salud, donde se debe evaluar a los colaboradores de la salud la forma efectiva de la calidad de atención que ejercen a los pacientes.

La satisfacción laboral está directamente relacionada con la calidad de atención al paciente, por lo tanto, fortalece a la presente investigación en el hospital Leoncio Prado en Huamachuco en el departamento de La Libertad.

El hospital Leoncio Prado de Huamachuco (HLPH), es una institución de salud tipo 2 y de segundo nivel, de acuerdo a la clasificación de las instituciones de salud en Perú se trata de una institución que presta servicios de carácter ambulatorios y de carácter hospitalarios de especialidad, se resuelven los problemas de salud de mediana complejidad, su población objetivo son los habitantes del pueblo de Huamachuco y comunidades aledañas.

De acuerdo a lo indicado por la Organización Mundial de la Salud, se enfoca mucho en el resultado con un mínimo de riesgo y una máxima satisfacción de los pacientes como parte fundamental de la calidad del servicio, es importante precisar que los indicadores propuestos por la OMS establecen que el centro de todo sea la mayor satisfacción del paciente y el menor riesgo del paciente y de los colaboradores de la salud, además abarca a los pacientes y familiares, quienes se convierte en un foco de contagio importante que se debe evitar para lograr la proliferación del contagio del virus como el COVID19.

De acuerdo al autor Cao (2020), quien define los conceptos de COVID19 como una enfermedad grave que se caracteriza por neumonía, linfocitos agotados, linfopenia y muchas citosinas, es una enfermedad respiratoria causada por el síndrome agudo respiratorio severo de coronavirus 2, conocido patológicamente

como Sars-CoV-2, los síntomas son leves a moderados en la etapa temprana de la enfermedad, luego progresa a neumonía grave y se complica con choque séptico e insuficiencia orgánica múltiple.

El presente estudio indica que es necesario identificar biomarcadores de pronóstico para pacientes con alto riesgo para desarrollar alguna enfermedad de dificultad respiratoria aguda, concluyendo que los pacientes mayores a 50 años tienen un alto riesgo, en caso tengan otras enfermedades como hipertensión y diabetes

Según los investigadores sobre el COVID19, Covid, CDC et al., (2020), indican diferentes conceptos a tomar en cuenta para el presente estudio, se define el personal de primera línea como personal de atención médica que trabajan poniendo en práctica los protocolos de bioseguridad por la pandemia del COVID19, este estudio se sustenta en la evaluación de los colaboradores de primera línea para poder desarrollar un análisis más completo se debe tener en cuenta las siguientes limitaciones: Los pacientes tienen datos incompletos en la historia clínica, los datos faltantes más relevantes son grupos demográficos, síntomas, afecciones y exposiciones de la salud, otra limitación es la parte de hospitalización es crítica porque se deben seguir los protocolos y tratamientos más efectivos de acuerdo a la realidad de cada paciente, y finalmente lo más complicado es lo difícil de indicar y hacer seguimiento con quien ha tenido contacto el paciente con COVID19 y el impacto que este contagio trae como consecuencia.

Según Santolalla (2016) indica en su investigación que la aplicación de la calidad en establecimientos que prestan servicios de salud, se debe buscar la mejora en los resultados del proceso de atención al paciente, para lograr satisfacer los requerimientos de los pacientes y familiares, puesto que en todo servicio de salud se encuentran en los colaboradores buscando la mejora continua en la satisfacción laboral y en la calidad de atención al usuario.

De acuerdo a los investigadores Marín y Placencia (2017), indican en la investigación desarrollada, que la satisfacción laboral, es un estado emocional de carácter positivo que se deriva de las experiencias laborales del usuario, de acuerdo

al rol que cada colaborador de la salud quiere cumplir y el rol que finalmente cumple.

Es importante resaltar de la investigación de estos autores que el resultado o el desempeño de cada profesional de la salud determina el cumplimiento de lo que debe hacer con relación a lo que hace, procurando que el usuario sea atendido en forma eficiente.

Según Donabedian (1989), indica que la satisfacción del usuario o paciente y sus familiares es el principal objetivo de la calidad de atención, se refiere que es importante buscar la satisfacción del usuario, desde el lado de los profesionales que brindan el servicio de calidad, donde esa atención trae como consecuencia la satisfacción laboral de los profesionales de los establecimientos de salud.

Como lo indica Bernal (2008), las investigaciones descriptivas de dos variables son para explicar la realidad del funcionamiento y desempeño de las mismas en un entorno institucional, además indica que existen varios instrumentos de medición como las encuestas, los cuestionarios y las entrevistas a profundidad de expertos, en la presente investigación se aplican encuestas al personal del hospital y entrevistas a profundidad de expertos que laboran en el HLPH.

La problemática de la presente investigación es analizar las dos variables como son la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario, en época de pandemia COVID19 en el HLPH.

La calidad de atención al paciente o usuario, es una necesidad estratégica de todos los establecimientos que brindan servicios de salud, por lo tanto se debe evaluar con regularidad esta variable, con el objetivo de analizar la calidad de atención del paciente y familiares, para establecer mecanismos de mejora y el impacto directo con la satisfacción del paciente.

Según Cabello (2001), manifiesta que el concepto de calidad está en un proceso de evolución en el tiempo y ahora es estratégico para cualquier institución que brinda servicios de salud, donde el principal elemento es el usuario o llamado también paciente y se debe buscar las expectativas del usuario como implícitas o básicas que es lo mínimo que espera recibir el usuario o paciente, explícitas que es lo que mejor que desean recibir como usuario o paciente y finalmente las expectativas latentes que representan lo máximo en calidad de servicio desean recibir los usuarios o pacientes.

La preocupación de la calidad de atención al usuario, es una política del Ministerio de Salud del país, por lo tanto, es necesario que el HLPH, mejorar esta variable en toda la institución, donde es pertinente esbozar una metodología práctica y sencilla, que pueda aplicarse a todas las áreas del nosocomio, también se debe aplicar los mecanismos necesarios para esa mejora, todo esto justifica la presente investigación.

La calidad de atención al usuario, requiere implementar metodologías de trabajo enfocado en el paciente y los familiares de estos, actualmente existen muchos reclamos por la calidad de atención por diferentes motivos como mala información, mala explicación, poca empatía y forma de atención del profesional del hospital Leoncio Prado, como motivos más relevantes actualmente.

De acuerdo con el autor Santolalla (2016) indica en su investigación: A raíz del proceso de globalización y los frecuentes sucesos que se presentan en los establecimientos que brindan servicios de salud, es importante que los

colaboradores de la salud tengan un manejo adecuado del usuario, esta gestión debe ser oportuna, permanente, práctica y con el menor riesgo posible, para medir la calidad de atención que brinda el colaborador de la salud, donde acotando lo indicado por el autor el presente estudio se aplica en el HLPH.

De acuerdo a los autores Vidal et al., (2021), en su investigación sobre el COVID19 indican que el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y la OMS recomiendan medidas sin el uso de fármacos como: la limpieza constante con detergentes que eliminan virus, la desinfección continua con alcohol al 70% como mínimo y el uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP) como: guantes estériles, mascarilla N95, protector facial para bloquear la entrada de infecciones, gafas protectoras del mismo material del protector facial, mandiles y ropa descartable, donde los establecimientos que prestan servicios de salud, deben proporcionar a todos sus colaboradores, en este caso el HLPH.

La formulación de la pregunta del problema se especifica como: ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral y en la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?

Los problemas específicos son: 1. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?; 2. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en las enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?; 3. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en las obstetricias y la satisfacción laboral durante el COVID19 en el HLPH?; y, 4. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los técnicos de enfermería y la satisfacción laboral durante el COVID19 en el HLPH?

La delimitación del problema es que se va identificar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante el COVID19, lo que significa que la investigación permite indicar como esa relación aporta de manera positiva o negativa en la calidad de atención en plena pandemia del COVID19 en el HLPH.

La justificación de la investigación se basa en analizar la calidad de atención al usuario es de vital importancia para la gestión de la salud en el país, donde para todas las instituciones de salud deben mejorar la calidad de atención al usuario y esta mejora trae como consecuencia una satisfacción laboral de los colaboradores de salud para brindar un excelente servicio durante la pandemia del COVID19 en el HLPH.

La presente investigación se desarrolla y sustenta en técnicas e instrumentos validados por muchos otros autores estudiados y que a través de ellos se obtienen conclusiones en base a datos reales obtenidos por análisis de datos y métodos estadísticos que demuestran la exactitud y validez de los resultados con conclusiones valederas para el hospital Leoncio Prado.

De la presente investigación es posible identificar el grado de correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario en pacientes del hospital Leoncio Prado, con el objetivo de implementar mejoras y servicios con calidad para

el beneficio de los pacientes y profesionales de la salud.

La escasa información sobre las expectativas y percepciones de los pacientes y familiares con respecto a la calidad de los servicios demandados limita el mejoramiento de una entidad de salud. Es necesario e importante desarrollar y aplicar un instrumento para el levantamiento de información exhaustiva sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH.

La satisfacción de los usuarios y su familia es un indicador fundamental que garantiza que los profesionales de salud realizan un trabajo de calidad, adicional a ello, los profesionales del área del HLPH debe tener un equipo competente con un alto grado de satisfacción laboral.

El presente estudio se centra en la investigación sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario del HLPH, buscando mecanismos y métodos adecuados para mejorar permanentemente la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante la pandemia del COVID19.

Como resultado de la presente investigación es lograr la satisfacción y expectativas del usuario, además de la satisfacción laboral de los colaboradores de la salud del hospital Leoncio Prado, con el objetivo de lograr confianza y fidelidad de los usuarios por el hospital y un alto desempeño de los profesionales, durante la pandemia del COVID19.

Según Santolalla (2016) indica en su investigación: que no existen estudios o investigaciones previas sobre este tema en el referido centro de salud ni en otras instituciones prestadoras de salud en Perú sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario de manera conjunta, pudiendo convertir una buena base para futuras investigaciones.

Las fortalezas del estudio se aprecian en que el hospital Leoncio Prado estuvo dispuesto al estudio de las variables satisfacción laboral y calidad de atención al usuario que permita logros positivos y excelentes mejoras de manera permanente.

Las oportunidades para mejorar se dan en la gestión del talento humano, debido a que se puede evaluar aspectos específicos de la satisfacción laboral y la

calidad de atención al usuario para entender las mejoras a realizar en el HLPH.

Los objetivos de la investigación se dividen en generales y en específicos, donde se señala en que se basa el presente estudio. El objetivo general es: Determinar si existe relación directa entre la satisfacción personal y en la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Los objetivos específicos son: 1. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH; 2. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en las enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH; 3. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en las obstetrias y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH; y 4. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en los técnicos de enfermería y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH.

Las hipótesis de la presente investigación se dividen en hipótesis generales e hipótesis específicas, las generales son:

H1: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

H0: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Las hipótesis específicas son: 1. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; 2. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; 3. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en obstetricias y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; y 4. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en técnicos de enfermería y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Las limitaciones de la presente investigación se resaltan a continuación: 1. No se cuenta con información documentada sobre la satisfacción laboral y la calidad del servicio al usuario durante el COVID19 en el HLPH; 2. La satisfacción laboral se debe medir para mejorarlo constantemente, por ahora no se mide en el HLPH; 3. Al no existir mediciones de la calidad del servicio al paciente y de la satisfacción laboral puede generar una reacción negativa de los profesionales del HLPH; 4. La disponibilidad de tiempo del personal del HLPH durante el COVID19 es limitada y también la disponibilidad de los expertos de esta investigación, sin embargo, están dispuestos a participar; 5. Enfoque subjetivo que se debe minimizar en la investigación para darle una veracidad en la misma; y 6. La institución del estudio no cuenta con estudios previos sobre estas variables que permitan realizar estudios comparativos, mucho menos durante el COVID19.

II. MARCO TEÓRICO:

La satisfacción laboral es una de las variables del presente estudio de investigación y se refiere a los beneficios internos y externos de los colaboradores de los establecimientos de salud, quienes son los encargados de brindar el servicio de atención al paciente, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad muy importantes para la eficiente atención de salud en plena pandemia, la otra variable es la calidad de atención al usuario, como se ha definido en la presente investigación usuario es igual a paciente, la calidad de atención se mide con la satisfacción del paciente con relación a la atención obtenida en el HLPH, en el departamento de La Libertad.

Se debe precisar que la satisfacción laboral, se obtiene de manera interna con los reconocimientos que reciben los profesionales de primera línea como son los médicos, los profesionales de enfermería y los técnicos de salud, adicional a ello, de manera externa se realiza el reconocimiento de los pacientes y familiares quienes participan de manera activa en la calidad de atención al usuario.

A continuación, se detallan los antecedentes internacionales, donde es importante precisar y analizar los estudios realizados por autores de investigaciones en los establecimientos de salud donde se analizan las variables satisfacción laboral y calidad de atención al usuario que influyen directamente en los pacientes con COVID19, en un establecimiento de salud del extranjero similar al hospital Leoncio Prado lugar de la presente investigación.

Según los autores Kou et al., (2020), de acuerdo a estos investigadores cuya investigación es de tipo cuantitativo indican que los protagonistas para evaluar el mejor EPP (equipo de protección personal), son los proveedores de EPP y los usuarios de los EPP en este caso los colaboradores de la salud y los pacientes, es importante precisar, que existen varios tipos de EPPs se utilizan de acuerdo al nivel de exposición de los colaboradores de la salud y de los pacientes, en el estudio lo han catalogado como EPP tipo A, que protege hasta infecciones a través de gases,

son los más completos que existen y su protección no es prolongada sino temporal que lo hace muy vulnerable para una pandemia, luego se tiene los EPP tipo B, de acuerdo a los autores se deben usar para pandemia en este caso para el COVID19, para lograr obtener el mejor kit de protección se realizan varios estudios donde se escogen el mejor kit, este estudio se realiza con los colaboradores de salud y los pacientes con enfermedades críticas.

Los resultados son auspiciosos debido a que el EPP tipo B, son los mejores porque tuvieron un alto desempeño en el tiempo de permanencia con los EPPs, debido a que las jornadas de los profesionales de la salud son altas, adicional a ello, los pacientes toleran el mayor tiempo posible el EPP que le corresponde para evitar contagiar a los demás.

Otra variable importante fue la calidad para evitar el contagio en los pacientes y para evitar que los profesionales de la salud se contagien al atender a los pacientes con COVID19.

Este estudio sirve para la presente investigación porque ayuda a definir el tipo de EPP sugerido para los hospitales como el Leoncio Prado de la ciudad de Huamachuco.

Según los autores Oliveira et al., (2020), los investigadores del presente estudio son de nacionalidad brasileña y ellos usan una metodología conocida como el ciclo rápido, que es la forma idónea y eficiente para realizar cualquier procedimiento en este caso, relacionado al COVID19, este ciclo rápido en Brasil ayuda a entender el comportamiento, ventajas y desventajas del virus en el corto plazo para actuar eficientemente, es por ello, al poner en práctica esta metodología, se puede decidir qué hacer en caso el paciente llega con 1 a 4 días de contagio, que hacer más de 5 y menos de 9 días de contagio y qué hacer si estamos en más de 9 días, adicional a ello, los tipos de EPP son muy diferentes en cada estadio de la incubación del virus tanto para los colaboradores de la salud como de los pacientes.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son el rápido tiempo en decidir qué tipo de protector buco nasal o mascarilla es la adecuada, se decide

por la mascarilla N95 tanto para los colaboradores de la salud como para los pacientes, por el lado de guantes, se decide por los guantes asépticos y de un solo uso, para los pacientes no aplica, en el caso de la ropa médica para los profesionales y los pacientes debe ser descartable y de uso solo diario, es decir, se debe cambiar todos los días.

Este estudio sirve para la presente investigación porque ayuda a definir el tipo de EPP sugerido para los hospitales como el Leoncio Prado de la ciudad de Huamachuco.

Según los autores Labrague y De los Santos (2020), la investigación es de tipo cuantitativa indican en el estudio realizado que las enfermeras de primera línea tienen cierta incidencia en su estado de ánimo, ansiedad y miedo, estos factores están directamente relacionados en el desempeño y en la satisfacción laboral para afrontar la crisis en plena pandemia del COVID19.

Los autores realizan la investigación en establecimientos de salud de Filipinas, donde los factores de mayor influencia en las enfermeras de primera línea para desarrollar eficientemente el trabajo diario son: la ansiedad como el factor de mayor influencia en el desempeño laboral, le sigue inmovilidad en el trabajo, se refiere al poco descanso que se tienen en una unidad COVID19, después trastornos del sueño, se refiere a la carga laboral y la cantidad de horas excesivas de servicio, saliendo en muchos casos de día, al salir de laborar de día es muy difícil de conciliar el sueño y no descansan muy bien las enfermeras, y finalmente el miedo típico por atender a pacientes con COVID19.

Este estudio sirve para la presente investigación porque ayuda a definir el comportamiento de los profesionales de primera línea frente al COVID19, ello se puede aplicar en la investigación actual en el HLPH.

De acuerdo a los autores Feng Hu et al., (2021), donde indican los cambios que se han presentado en plena pandemia del COVID19 en las diferentes industrias económicas como el caso de esta investigación es el segmento turístico, donde se debe tomar las medidas de bioseguridad vigentes para atender la pandemia, como

se sabe, el sector hotelero debe cumplir un papel muy importante para evitar la proliferación del virus, debido a que la higiene es uno de los factores más importantes que se debe mejorar permanentemente.

Los autores enfocan la investigación desde el lado de tener un cliente contagiado como deben actuar para que el paciente tenga una buena atención desde el primer momento que se entera el paciente que se ha contagiado, es muy importante que se cuente con un seguro privado internacional para poder tener la atención en cualquier lugar del mundo, las actividades de bioseguridad se deben cumplir obligatoriamente desde el momento que el cliente se convierte en paciente del virus COVID19.

Dentro de los resultados se observa que los profesionales de turismo deben estar capacitados y entrenados para afrontar alguna situación sobre el COVID19 donde lo más importante es derivar lo más pronto posible al paciente a un establecimiento preparado para COVID19.

Este estudio sirve para la presente investigación porque ayuda a definir el comportamiento de los profesionales de primera línea frente al COVID19, sobre todo en un contexto de atención a personas que no son de la zona de influencia donde se ubica el hospital Leoncio Prado, como es la ciudad de Huamachuco.

Según los autores Paredes y Ronquillo (2020), quienes estudian la calidad de atención al usuario en función a las siguientes dimensiones que se usan en el presente estudio como son: 1. Capacidad de respuesta, se refiere a la velocidad, calidez y disposición del profesional de salud frente al usuario a atender; 2. Confiabilidad, que la atención sea segura por los colaboradores de la salud hacia los usuarios; 3. Seguridad, las habilidades y conocimientos de los profesionales de salud para inspirar confianza a los pacientes y familiares; 4. Empatía, se refiere al trato personalizado ante el paciente y familiares; y 5. Aspectos tangibles, se refiere a las instalaciones, equipos, materiales y uniformes con EPP completos.

Estas dimensiones son las evaluadas en la presente tesis, al momento de aplicar los instrumentos de investigación como la encuesta y las entrevistas a profundidad de expertos.

Según los autores Castillo y Cifuentes (2016), en la investigación realizada

citan a 3 autores que se especifica en la Tabla 1, donde se muestran las diferentes dimensiones que analiza cada autor, para la presente investigación se analiza usando las dimensiones de Locke que son las más específicas para analizar la satisfacción laboral en pandemia del COVID19 en el hospital Leoncio Prado.

De acuerdo a la adaptación de las dimensiones de la satisfacción laboral de Locke, citado de la tesis de la autora (Gonzales, 2021, p. 16), donde indica que: 1. Satisfacción por el trabajo, se refiere al grado de satisfacción del colaborador sobre el puesto de trabajo y el desempeño que tiene en el mismo; 2. Tensión relacionada al trabajo, se relaciona con los momentos críticos que se presentan y la manera de cómo manejarlos; 3. Competencia profesional, se refiere al conocimiento y habilidades del profesional de la salud en realizar lo que pide el objetivo del puesto; 4. Presión en el trabajo, relacionado con la carga de trabajo y la responsabilidad mayor para la atención a pacientes; y, 5. Promoción en el trabajo, se refiere al crecimiento profesional dentro de la empresa.

Según el autor Fariño (2018), en la investigación realizada indica que uno de los principales problemas dentro del sistema de salud estatal en el Ecuador, es la satisfacción de los pacientes, en función a los servicios recibidos de parte de los profesionales de salud, en el centro de atención primaria en la ciudad de Milagro, los indicadores que sugiere el autor medir son la efectividad, eficiencia y percepción del paciente sobre la atención recibida de acuerdo a la especialidad del profesional que lo atiende.

Establece el autor que el objetivo es identificar la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención que se brinda en el centro de salud de atención primaria en la ciudad de Milagro, provincia de Guayas en la República del Ecuador.

El autor analiza el desempeño desde el lado de la satisfacción del paciente, donde se tiene una relación directa, mientras más alto sea el desempeño de los colaboradores de la salud, más satisfecho terminan los pacientes por la calidad del servicio recibido.

El autor analizar la satisfacción del paciente en varias áreas del centro de salud de atenciones primaria de Milagro, donde el área de emergencia se tiene un

60% de satisfacción de los pacientes, es muy bajo en comparación con el área de laboratorio que tiene un 71% de satisfacción de los pacientes.

Dentro de los resultados relevantes se puede resaltar que el 83% de los colaboradores de la salud del centro primario de Mendoza están dispuestos a solucionar cualquier tipo de preguntas o consultas de los pacientes y familiares, además el 92% de los colaboradores de la salud muestran los trámites a realizar por los pacientes y familiares son muy sencillos y de fácil entendimiento que hace que se pueda aplicar rápidamente, lamentablemente el 29% de los profesionales de la salud solo están dispuestos a resolver quejas y reclamos formales recibidos, esto se debe a que la consigna es evitar que el paciente y familiares dejen por escrito alguna queja o reclamo, se deben adelantar para evitarlo.

Para la presente investigación esta información es muy relevante a los resultados que se obtienen en la parte metodológica de la investigación.

De la misma manera que en los antecedentes internacionales en esta parte de la investigación se analiza los antecedentes nacionales que influyen de manera directa con la presente investigación, se debe resaltar la satisfacción laboral, la calidad de atención al usuario y las medidas frente al COVID19 que se deben aplicar en los establecimientos de salud por profesionales que brindan el servicio al paciente.

Según los autores Vidal et al., (2021), indican en el estudio realizado en la ciudad de Lima a profesionales del sector salud de manera virtual, donde se les consulta sobre las condiciones laborales y el EPP necesario para desarrollar efectivamente el trabajo diario, es por ello, que los médicos, enfermeros y personal técnico de salud en general son los principales beneficiarios de los equipos de protección personal debido a que son primera línea frente a la pandemia del COVID19.

Una de las falencias que destacan los autores es la demora en la entrega de los equipos de protección personal a cada profesional de la salud, cuando de acuerdo a la norma internacional indica que el cambio es diario, en muchos

establecimientos peruanos no se cumple con esa norma internacional, otro factor a tomar en cuenta es el tipo de EPP que le corresponde a cada profesional de la salud, donde la careta con un 48.3% es el accesorio de menor entrega en los establecimientos de salud en Perú, le sigue el mameluco descartable con un 39.1%, luego viene las botas de bioseguridad para COVID19 con un 34.3%, seguido por los lentes con un 37.3%, los respiradores con un 30.3%, los demás accesorios de protección personal si se entregan con frecuencia como son gorro, guantes y mascarillas.

Esta información es muy importante para la presente investigación en el HLPH.

Según los autores Duche-Pérez y Rivera (2019), esta investigación es importante para el presente estudio debido a que la satisfacción laboral y la felicidad son las dos variables más importantes del estudio que demuestran aspectos muy positivos en la implementación, el estudio se realiza en uno de los hospitales más importante de la ciudad de Arequipa, donde se analiza a una muestra de 83 enfermeras de ese establecimiento.

Los resultados son muy alentadores y son como sigue: el personal con condición laboral contratados son los que tienen la mayor satisfacción laboral y hacen una buena atención al paciente, que se concluye que puede convertirse en felicidad, le sigue los enfermeros especializados que tienen un nivel intermedio de satisfacción laboral y eficiencia en la calidad del servicio al paciente, y finalmente los enfermeros indeterminados son los menos eficientes y los menos felices del establecimiento de salud de la ciudad de Arequipa.

Esta información es muy importante para la presente investigación en el HLPH.

Según el autor Merino-Solari (2021), de acuerdo a la investigación realizada donde el objetivo de la investigación fue explorar las emociones de los profesionales de la salud y de los pacientes, quienes son los principales actores de la actual pandemia que azota el mundo, donde los profesionales de salud requieren trabajar de manera remota por el miedo y pánico de la pandemia.

Los profesionales de la salud se manifiestan con diversas emociones que muchas veces los lleva a tomar actitudes negativas como alejarse de los establecimientos de salud, auto motivarse negativamente en que pueden tener el virus por el tipo de trabajo que realizan y finalmente la cantidad de horas que le dedican al trabajo que hace que retornen a casa con un agotamiento que le impide servir a la familia que los espera.

Las condiciones laborales mínimas que esperan los profesionales de la salud por pandemia es tener el equipo de protección personal completo y que exista también protección para los pacientes y el flujo de contagio se minimiza y ellos puedan tener una calidad de servicios adecuado.

El miedo al contagio y las consecuencias es uno de los motivos prioritarios para dejar de trabajar, esto se agudiza si no tienen el equipo de protección personal completo, las interacciones con los pacientes son permanente y luego la interacción con la familia también, esto pasa del miedo a convertirse en ansiedad.

Esta información es muy importante para la presente investigación en el HLPH.

Según el autor Minaya (2018), en la investigación realizada, la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, para la presente investigación el paciente, indica que existe relación directa positiva entre ambas variables y que la calidad de atención es muy baja en las instituciones de salud de Huaral, ciudad al norte de Lima, además ello, genera una expectativa alta para aplicar las recomendaciones de la investigación.

Una de las recomendaciones para mejorar la calidad de atención al usuario y lograr la satisfacción del mismo, se requiere contratar mayor personal médico, enfermeras y técnicos de la salud, con el objetivo de evitar colas de usuarios por tentar una atención, esto genera malestar en el usuario y muchas veces se retira del establecimiento de salud por la demora exagerada en la atención.

Otra recomendación es mejorar de manera sustancial el nivel de comunicación de los médicos con los pacientes, explicando mejor a los pacientes sobre el diagnóstico que tienen, la poca explicación o la confusa explicación ocasiona que los pacientes tengan más preguntas hacia el médico y ello hace demorar la atención respectiva, se sugiere realizar talleres de comunicación para explicar los diagnósticos médicos con facilidad.

Citando las referencias del autor se puede establecer que el nivel de comunicación es vital para la mejora de la calidad de atención al paciente y lograr la satisfacción del profesional de la salud por la excelente atención.

La falta de personal especializado en servicios de salud es una recomendación que se puede aplicar en el hospital Leoncio Prado de la presente investigación, porque hay momentos que profesionales de la salud se ausentan por motivos de salud y no hay personal que lo reemplace y eso merma la calidad de atención al paciente.

Según los autores Marín y Placencia (2017), indican que la motivación y la satisfacción laboral son las variables más importantes e influyentes en todo el estudio para lograr la calidad en el servicio al paciente, donde en las teorías motivacionales a usar son las de Herzberg con los factores de higiene y motivadores, donde en las primeras los resultados son los siguientes: La más alta es la relación con el jefe con un resultado de 4.21 de 5 puntos, luego le sigue con 4.18 relaciones interpersonales con los demás profesionales de la salud, mientras que los resultados de menor impacto es 3.88 que son las políticas estrictas de los establecimientos de salud.

Con relación a los factores motivadores, los resultados es como sigue: Con 4.28 el trabajo en sí mismo, le sigue la responsabilidad con 4.26, luego autorrealización personal con 4.17, luego con 4.16 con el reconocimiento profesional.

Los resultados con respecto a la satisfacción laboral con mayor impacto con 4,32 de 5 puntos es la relación personal como los factores más importantes, le sigue con 3.91 adecuación para el trabajo, con 3.72 de 5 puntos es la satisfacción personal, le sigue con 3.66 el control sobre el trabajo, como los factores más relevantes.

Esta información es muy importante para la presente investigación en el HLPH.

III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo es importante precisar que la metodología es la estructura para desarrollar una investigación para lo cual, es importante para el presente estudio conceptualizar la palabra metodología para ello citamos a la Real Academia Española (RAE, 2021), donde al consultar indica lo siguiente: 1. Conjunto de métodos o procesos que se siguen para lograr una investigación científica, para el presente estudio desarrollaremos una estructura para validar una hipótesis de dos variables a investigar como son la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario.

Según los autores (Escobar et al., 2018, p. 17), indican que la metodología es un proceso de característica científica donde su objetivo es: 1. Definir un problema; 2. Establecer una hipótesis para validar lo estudiado; 3. Levantar información para validar la hipótesis; y 4. Analizar eficientemente los resultados para aprobar o desaprobar la hipótesis planteada.

Los mismos autores (Escobar et al., 2018, p. 20), desarrollan que los conceptos son lo primero que se debe definir en una investigación, luego fijar los objetivos de la investigación, luego las relaciones entre las variables y la validez o no de las variables en el lugar de la investigación.

Según (Baena, 2017, p. 31), indica que la metodología ejerce el rol de ordenar de la investigación, es por ello, que tiene caminos o pasos a seguir para lograr la validez de la investigación, manifiesta que los instrumentos son lo más relevante y condiciona el éxito de la investigación, un buen instrumento y una buena aplicación determina el resultado de la investigación.

Para el mismo autor (Baena, 2017, p. 33), indica que los métodos, son los caminos para investigación, de los cuales posee cuatro pasos: 1. Como observador, se refiere a que mira el presente y lo analiza y profundiza al detalle; 2. De lo general se llega a lo particular con un proceso de reflexión; 3. Se analiza las teorías o leyes o estudios anteriores para validar el presente estudio; y, 4. Se valida el objeto estudiado y se determinan los resultados.

Es importante hablar sobre la técnica para la investigación para ello, se cita

a (Baena, 2017, p. 68), indica que es la estructura de la investigación y sugiere que tengas las siguientes cualidades: 1. Diseño de la investigación, se refiere a una serie de normas para ordenar los pasos de la investigación; 2. Se utilizan instrumentos para cada tipo de investigación y se recomienda tener un proceso de aplicación coherente y lo más directo con la muestra o población; 3. Se refiere a la medición, cuantificación y correlación de los resultados con las variables de la investigación; y, 4. Proporciona a la investigación el instrumento experimental.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizará con enfoque cuantitativo, según profundidad, según los autores (Sánchez y Reyes, 2015) de tipo descriptiva, de acuerdo con su finalidad es básica, con diseño no experimental, de tipo trasversal descriptivo. Se fundamenta porque se validan las hipótesis del estudio, se analizan las dimensiones de las variables de estudio y se recomiendan factores o elementos de mejora sobre las variables satisfacción laboral y calidad de atención al paciente en el HLPH.

Las variables para analizar en el presente estudio son la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario, donde la satisfacción laboral se desarrollará una entrevista a profundidad a expertos del HLPH, mientras que, para validar la calidad de atención al usuario, se desarrollará una encuesta a los pacientes del mismo hospital que acudan al hospital en la semana de aplicación de la encuesta.

Es importante precisar que el diseño no experimental se sustenta porque la recopilación de datos es a la muestra representativa en pacientes para la encuesta y en expertos, que son funcionarios del hospital para la entrevista, también se debe indicar que la investigación es de tipo descriptivo debido al análisis de las dos variables del presente estudio y se validan los resultados para la aceptación de las hipótesis de la investigación. (Baena, 2017, p. 56)

Como se aprecia en la tabla 2 que se encuentra en anexos, el esquema de la presente investigación tomará una muestra representativa de pacientes para realizar la evaluación de la calidad de atención en el HLPH y también una muestra de funcionarios expertos para las entrevistas y validar la satisfacción de personal

que es la otra variable de la presente investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables cumplen un rol muy importante para el presente trabajo debido a que permitirá identificar el impacto de las variables en el estudio, luego también permitirá que las dimensiones que son la estructura de las variables e indicadores que son la forma como se analizarán las dimensiones y por ende las variables, además lo antes mencionado, servirán para la elaboración del instrumento que se aplicará, y esto conlleve a un análisis más profundo en las dos variables a analizar.

La presente investigación tiene dos variables, la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario de los profesionales del HLPH, durante la pandemia del COVID19.

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual, para definir esta competencia es importante citar a los autores (Marín y Placencia, 2017, p. 43), quienes manifiestan en su investigación, que es un estado emocional de los colaboradores de la salud muy positivo, que se origina de la excelente atención a los pacientes y familiares, también señalan que existe un balance entre lo que tiene que hacer el colaborador de la salud en el puesto de trabajo y lo que realmente hace para brindar un excelente servicio.

Otra definición se encuentra en la investigación desarrollada por los autores (Padilla et al., 2020, p. 2), indican que la satisfacción laboral es un estado emocional que genera placer a los profesionales de la salud sujeto a las experiencias obtenidas al brindar la atención a los pacientes y familiares.

Se analizará con una variable complementaria como el grupo ocupacional como son profesionales, técnicos y auxiliares, el instrumento a aplicar es la entrevista y se debe desarrollar un cuestionario que se hará a los expertos del HLPH que son funcionarios de alto nivel, en el anexo 3 se puede verificar la ficha de operacionalización de la presente variable.

De acuerdo a (Marín y Plasencia, 2017, p. 47), en el estudio realizado ellos han adaptado las dimensiones o factores usados para el presente estudio, por lo

antes mencionado se evaluarán las dimensiones: 1. Satisfacción en el trabajo; 2. Relaciones interpersonales; 3. Adecuación en el trabajo; y 4. Control sobre el trabajo, de las 7 dimensiones que usaron los autores, como primera adaptación para el instrumento a aplicar a los expertos del HLPH.

Esta adaptación se propone por los indicadores y mediciones que existen en el hospital Leoncio Prado y es conocido por los expertos que se les entrevistará en el presente estudio.

Para la variable satisfacción laboral se han indicado las siguientes dimensiones a analizar:

Elementos tangibles, se refiere a la infraestructura y a lo que percibe el paciente o usuario en la atención recibida, los indicadores son: 1. Reconoce la estructura de las instalaciones, se refiere a la comodidad y diseño idóneo de las instalaciones; 2. Limpieza idónea, se refiere a la pulcritud de las instalaciones; y 3. Reconoce al personal que labora, se refiere a si conoce a los colaboradores que laboran en el área y áreas de contacto. (Padilla et al., 2020, pp. 3-4).

Fiabilidad, se refiere a que el servicio es excelente y que el profesional tiene el conocimiento y habilidades para lograrlo, los indicadores son: 1. Tiempo de espera hasta la atención; 2. Tiempo de atención; 3. Respeto de turnos, se refiere a los turnos y guardias del personal en el centro de salud; 4. Registro de información, se refiere que el diagnóstico es el real y lo mismo se refleja en el tratamiento y en la historia clínica; 5. Confianza del personal, se refiere a la forma en equipo de trabajar; y 6. Información confiable.

Capacidad de respuesta del personal, es la tercera dimensión a analizar y los indicadores son: 1. Tiempo adecuado; 2. Trámites, se refiere a la rapidez en resolver las consultas de los pacientes; 3. Personal capacitado; 4. Cooperación del personal, relacionado con el trabajo en equipo; 5. Personal atento, buscando la mejora calidad en la atención al paciente; y 6. Horario adecuado, para el personal de salud y pacientes. (Marín y Plasencia, 2017, p. 48).

Seguridad, se refiere a la idoneidad y eficiencia en la atención, los indicadores de esta dimensión son: 1. Soluciones idóneas, eficiencia en la atención al paciente; 2. Despejar dudas, asegurarse que el paciente entiende el mensaje; 3.

Profesionalismo, alto desempeño de los profesionales de la salud; 4. Capacitación; 5. Flujo de información, rapidez y confianza en este intercambio de información; y 6. Medidas de bioseguridad, se refiere a la atención usando los protocolos de bioseguridad normados. (Padilla et al., 2020, p. 5).

Empatía, esta última dimensión es la que genera confianza en los pacientes y los indicadores son: 1. Identificación con el personal, se refiere al personal de la salud y la atención adecuada a los pacientes; 2. Buen trato; 3. Buen trata de especialistas, ambos indicadores se refiere a la forma de atención de los grupos ocupacionales de profesionales y también los técnicos y auxiliares; 4. Respuesta a necesidades, lo que requiere el paciente se debe tener una respuesta; y 5. Agradables, se refiere a la amabilidad y generosidad de la atención. (Huarcaya-Victoria et al., 2019, pp. 62-65).

Las dimensiones a analizar con los indicadores respectivos serán utilizadas dentro del instrumento que se adaptará en el presente estudio.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual, para este significado se puede citar a los autores (Ibarra y Rua, 2018, p. 22), indican que la calidad de atención es lograr resultados altos que le permita a los pacientes y familiares estar satisfechos con la atención recibida.

Otra definición se puede citar al autor (Ñañez, 2018, p. 25), donde indica que la calidad de atención se centra en el actuar del profesional de la salud, demostrando empatía y eficiencia al momento de atender a los pacientes y familiares.

Se analizarán variables complementarias como el tipo de atención y algunas variables demográficas como la edad y el género de los pacientes mayores a 18 años de edad, en la tabla 3 en anexos se puede verificar la ficha de operacionalización de la presente variable.

Que cuenta con 26 preguntas adaptadas del cuestionario Serqval, con 5 dimensiones a analizar y obtener como resultados usando la escala de Likert de 5 posibles respuestas, totalmente de acuerdo como la de mayor puntaje, con 5 puntos

y totalmente en desacuerdo como la de menor puntaje con 1 punto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se analizará la población que es el total de pacientes que se atienden en el hospital Leoncio Prado, luego se calculará la muestra que es una proporción de la población muy representativa y al final se aplicará un tipo de muestreo para el desarrollo de la encuesta.

En el cuestionario de la entrevista se aplicará el instrumento a los principales funcionarios que son expertos en el funcionamiento del hospital, en este caso la población es igual a la muestra porque son los cinco funcionarios de alto nivel que existen y son a ellos mismos a quien se va entrevistar.

Variable 1: Satisfacción laboral

La población y la muestra para la presente variable es lo mismo, debido a que el cuestionario será aplicado a los profesionales de expertos del HLPH, una condición es que los expertos estuvieron trabajando en el hospital durante el año 2020.

Los expertos a entrevistar son funcionarios que tienen liderazgo y autonomía dentro del hospital Leoncio Prado y son:

- El director del hospital Leoncio Prado, el Dr. Eluar Florián Villena.
- El jefe de la ups de obstetricia y ginecología del hospital Leoncio Prado, el Dr. Ronald Florián Villena.
- El jefe del área de recursos humanos del hospital Leoncio Prado, el Abg. Iván Geldres Laiza.
- El jefe de la ups de pediatría del hospital Leoncio Prado, el Dr. Benjamín Ruitón Carrasco.
- El jefe de la ups de emergencia del hospital Leoncio Prado, el Dr. Junior Quiroz Benites.

Criterios de inclusión al estudio

Expertos deben haber trabajado todo el año 2020 en el HLPH.

Expertos deben conocer las medidas de bioseguridad durante el COVID19 en el

HLPH.

Criterios de exclusión al estudio

Expertos no han trabajado todo el año 2020 en el HLPH.

El muestreo para esta variable es no probabilístico y de expertos, estos expertos ayudarán al presente estudio porque evalúan la satisfacción laboral de los colaboradores de la salud del hospital Leoncio Prado, ayudarán a la validez de las hipótesis planteadas y recomendaciones importantes del estudio.

Variable 2: Calidad de atención

La población para el presente estudio son todos los pacientes y familiares de pacientes que acuden al HLPH, durante el año 2020, de esta población hemos determinado la muestra probabilística para realizar la investigación arrojando realizar unas 95 encuestas a los pacientes y familiares de pacientes, para realizar la operacionalización de la variable calidad de atención.

El presente estudio se enfoca en el área de cirugía del hospital Leoncio Prado de Huamachuco, teniendo en cuenta las medidas obligatorias de bioseguridad por el virus del COVID19.

Criterios de inclusión al estudio

Pacientes que acuden al área de cirugía en el HLPH.

Pacientes mayores a 18 años de edad.

Pacientes que acepten participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión al estudio

Pacientes menores de 18 años de edad

Pacientes que no acepten participar de manera voluntaria.

La muestra es de poblaciones finitas y por ende es importante resaltar la fórmula a aplicar para calcularla según (Aguilar-Barojas, 2005, p. 336):

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra, N = Población de pacientes del HLPH, Z = valor de Z crítico al 95% es 1.96, p = representa el servicio de alta complejidad dividido en cirugía y medicina general, q = representa el servicio de baja complejidad dividido en gineco-obstetricia y pediatría, d = nivel de precisión absoluta en este caso de acuerdo al 95% de confianza, este dato sería 0.10.

Al desarrollar la fórmula se tiene.

$$n = \frac{(17,573) * (1.96)^2 * (0.54) * (0.46)}{(0.1)^2 * (17573 - 1) + (1.96)^2 * (0.54) * (0.46)}$$

$$n = 94.81 \text{ encuestas}$$

La muestra de la presente investigación será probabilística, significa que tiene un análisis de probabilidades de dos tipos de atenciones de alta y baja complejidad, también es importante precisar que el muestreo es aleatorio simple calculado de forma estadística, la proporción es dividido por consultas de alta complejidad como son los servicios de cirugía y medicina general, mientras la otra parte es la baja complejidad como son los servicios gineco-obstetra y pediatría, de toda esa información recibida por el hospital Leoncio Prado de manera confidencial, la muestra calculada de acuerdo a la fórmula de poblaciones finitas es (n=94.81), al redondear se aplicarán 95 encuestas en el HLPH.

Esto quiere decir, que se aplicará la encuesta a los pacientes de manera aleatoria simple que asistan al HLPH.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este punto, se condicionan de acuerdo a las variables del presente estudio y se analizan de manera independiente.

Variable 1: Satisfacción laboral

En esta variable el instrumento a usar es la entrevista a profundidad de expertos, donde de acuerdo a la muestra se van a entrevistar a cinco funcionarios de las áreas relacionadas con el área de estudio durante el COVID19 del hospital Leoncio Prado de Huamachuco.

Al ser una entrevista a profundidad de expertos se tendrá en cuenta el tiempo de trabajo del experto en el hospital de esta investigación y se contará con preguntas abiertas basadas en las dimensiones de la variable en estudio para que el experto se exprese y pueda darnos los resultados esperados para entender la satisfacción laboral y proponer posibles sugerencias y recomendaciones.

El cuestionario de la entrevista será validado por los expertos debido al amplio conocimiento sobre el funcionamiento del hospital en forma general y también en forma específica durante el COVID19 en el HLPH. El instrumento contará de 15 preguntas abiertas, a razón de 3 preguntas por dimensión donde no hay límite de respuesta, la misma que será indicada por el propio experto que participará.

Variable 2: Calidad de atención

Se utilizará la encuesta como instrumento de recolección de datos para validar la calidad de atención del paciente por parte de los colaboradores de la salud del hospital Leoncio Prado, el cual fue adaptado del cuestionario original de la herramienta SERVQUAL. Es importante precisar que se analizará el cuestionario para evaluar la calidad del servicio al paciente con la escala de Likert donde la hemos adaptado solo a cinco niveles para un mejor llenado e interpretación de los resultados.

La muestra a aplicar la encuesta es de 95 pacientes que asistan al área de cirugía del hospital Leoncio Prado, lugar autorizado por los funcionarios del hospital para realizar este trabajo.

El cuestionario a aplicar tiene una estructura de 26 preguntas cerradas para la variable en estudio, es importante precisar que la variable calidad de atención

conformada por 5 dimensiones y medidas bajo la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje tendrá un peso del 20% cada nivel de respuesta. (Los rangos son: Insatisfecho totalmente 0-20; Insatisfecho 20-40; Neutro 40-60; Satisfecho 60-80 y Totalmente satisfecho 80-100).

El instrumento será validado por juicio de expertos que son profesionales de cualquier carrera profesional con especialidad en temas de salud y con grado de magister como mínimo, para lo cual, las aprobaciones de estos expertos se encuentran debidamente firmada en anexos, los expertos para el presente instrumentos son candidatos a Doctor y especialistas en temas de salud y de metodología de la investigación, además de docentes de escuelas de posgrado.

3.5. Procedimientos

Variable 1: Satisfacción laboral

Para esta variable se desarrollarán los siguientes pasos: 1. Desarrollar el cuestionario para la entrevista a profundidad de expertos; 2. Validar el cuestionario con los expertos que son funcionarios del hospital Leoncio Prado lugar del estudio; 3. Solicitar audiencia a los funcionarios expertos para realizar la entrevista y pedir autorización para grabarla solo audio; 4. Aplicar la entrevista en el horario indicado por los expertos; 5. Tabular la entrevista en función a las 12 preguntas y las 4 dimensiones sobre la variable satisfacción laboral; 6. Validar lo indicado por los expertos con los resultados de la encuesta a los pacientes o familiares; y, 7. Identificar las mejores sugerencias y recomendaciones de las entrevistas.

Variable 2: Calidad de atención

Para la segunda variable se desarrollarán los siguientes pasos: 1. Adaptación del cuestionario Servqual con la variable calidad de servicio de acuerdo a lo indicado líneas arriba; 2. Validar de contenido del cuestionario por juicio de expertos explicados anteriormente; 3. Tramitar los permisos y las autorizaciones para aplicar la encuesta en el hospital Leoncio Prado, en el permiso se explica los motivos y el objetivo del presente estudio; 4. Se solicitará de manera verbal el consentimiento

de los pacientes o familiares para realizarles la encuesta; 5. Desarrollar la encuesta en Google Form para aplicarla rápidamente desde un dispositivo móvil; 6. Aplicación de la encuesta, informando como primer punto el anonimato y la confidencialidad de la información recibida, sobre todo indicando los fines de estudio y las recomendaciones de mejoras que podrían salir para el hospital Leoncio Prado en especial al área de cirugía; 7. Planificar las fechas de aplicación de la encuesta, teniendo fechas de preferencia de lunes a viernes que son los días de mayor demanda de servicios de cirugía de pacientes con o sin COVID19; 8. El autor de la presente investigación se encargará de identificar y solicitar el permiso verbal para aplicar la encuesta; y, 9. Estructurar la información obtenida, después de bajar los resultados de la encuesta a Microsoft Office Excel, para realizar el análisis estadístico y la interpretación de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizará la encuesta realizada a través del aplicativo de google form especializado en encuestas y puede ser enviado por redes sociales como whatsapp y facebook messenger si es necesario, así como también aplicarse de manera directa con un móvil o tableta que facilitaría la operación de encuestar, luego la encuesta puede ser exportada como base de datos al programa de Microsoft Office EXCEL, en esta hoja de cálculo es más fácil procesar y analizar cuantitativamente con fórmulas estadísticas para obtener los resultados, y con ello poder desarrollar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Los datos del estudio se han estructurados con tipo de servicio de cirugías para pacientes con COVID19 o sin COVID19, además de analizar dos dimensiones sociodemográficas como son edad expresado en rango de años y en sexo como son masculino y femenino respectivamente.

El resultado de las encuestas realizadas en la institución será utilizado para determinar los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos a cumplir para la presente investigación son:

- Mantener la confidencialidad de la información de la población proporcionada por los funcionarios del HLPH.
- Tratar con la mayor confidencialidad los resultados a procesar por ser pacientes del área de cirugía durante el COVID19.
- Se solicitará permiso para realizarles la encuesta a los pacientes o familiares dentro de las instalaciones del hospital Leoncio Prado, específicamente dentro del área de cirugía.
- Es importante mantener la confidencialidad del permiso solicitado a los funcionarios que serán entrevistados para el presente estudio.
- Los funcionarios de alto nivel nos darán la aprobación para la ejecución de los instrumentos de la presente investigación, porque los resultados servirán de ayuda para mejorar la atención al paciente de los profesionales del hospital Leoncio Prado y para fines de estudio propia de la investigación.
- Se solicitará el permiso respectivo a los funcionarios expertos para grabar la entrevista a profundidad y especificar que los fines de la misma es de estudio.
- Se referenciará a toda la bibliografía usada en la presente investigación para resaltar los derechos de autor, para lo cual, se usará las normas APA en su séptima versión.
- La presente investigación solo se expondrá a los docentes que son asesores y los docentes que serán jueces para aprobar la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados para presentar en la presente investigación se deben presentar y analizar estadísticamente la información necesaria en la presente investigación en las encuestas desarrolladas a los pacientes del HLPH.

Para presentar los resultados se han dividido en dos variables satisfacción laboral y calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH se aplicó el instrumento de investigación como es la encuesta a los pacientes y familiares del HLPH.

Para presentar los resultados vamos a empezar por la confiabilidad de los instrumentos de investigación, para lo cual hemos usado el alfa de Cronbach que define la consistencia y la confiabilidad de la encuesta, para lo cual, debe cumplir con la siguiente tabla a consultar, donde es preciso conocer y entender la tabla sugerido por Cronbach en el año 1965, como sigue a continuación:

Tabla N° 12 Tabla de consistencia y confiabilidad de un instrumento

Muy baja	Baja	Moderado	Buena	Alta	
0	0,2	0,4	0,6	0,8	1

Adaptado de Cronbach (1965) y tomado de Oviedo y Arias (2005)

De acuerdo a los resultados obtenidos en el alfa de Cronbach de la presente investigación el alfa de Cronbach = 0,982151 para lo cual, el cálculo se presenta a continuación:

$$\alpha = ((K / (K - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt)))$$

Los datos son: 1. K= número de preguntas a analizar en el instrumento; 2. Vi, se refiere a la sumatoria de las varianzas de cada ítem; y 3. Vt, se refiere a la varianza total del instrumento.

$$\alpha = ((K / (K - 1)) * (1 - (\sum Vi / Vt)))$$

$$\alpha = ((26 / (26 - 1)) * (1 - (30,6215 / 550,5107)))$$

$$\alpha = 1,04 * 0,944376$$

$$\alpha = 0,982151$$

Teniendo en cuenta el resultado del alfa de Cronbach que es de 0,982151, cuyo resultado de acuerdo a la Tabla 11, se encuentra en la parte Alta de la tabla de consistencia y confiabilidad del instrumento, que significa que los instrumentos aplicados a los pacientes tienen una alta confiabilidad y consistencia, donde se concluye que el instrumento es válido para aplicarlo y sobre los resultados desarrollar la presente investigación.

De acuerdo a la Tabla 13, se desarrolló bajo la muestra de la aplicación de 98 encuestas, lo que significa que se encuestaron a 98 pacientes en el HLPH, ejecutados en el mes de junio del presente año.

Tabla N° 13: Respuesta de encuesta y cálculo de Rho de Spearman

Participantes	Satisfacción laboral	Rango SL	Calidad Atención	Rango CA	Dif.	Dif.*Dif.
1	56	-0,24489795	40	-1,92857142	1,683673469	2,8347563
2	32	-24,24489795	25	-16,9285571	-7,31632653	53,528633
3	47	-12,82105263	34	-29,7604166	-1,31632653	1,7327155
4	44	8,178947368	36	1,239583333	-6,31632653	39,895980
5	40	-5,821052632	38	-12,7604166	-12,3163265	151,69189
6	23	3,178947368	13	-289285714	-4,31632653	18,630674
7	27	-3,821052632	18	-7,76041666	3,939364035	15,518589
8	53	8,178947368	38	3,239583333	4,939364035	24,397317
9	39	1,178947368	36	3,239583333	-2,06063596	4,2462205
10	20	17,17894737	27	8,239583333	8,939364035	79,912229
11	54	-0,821052631	36	-7,76041666	6,939364035	48,154773
12	37	4,178947368	33	-23,7604166	27,93936404	780,60806
13	59	5,178947368	41	3,239583333	1,939364035	3,7611328
14	75	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
15	60	3,178947368	47	-2,76041666	5,939364035	35,276045
16	61	1,178947368	44	-6,76041666	7,939364035	63,033501
17	66	10,17894737	37	3,239583333	6,939364035	48,154773
18	63	5,178947368	48	-0,76041666	5,939364035	35,276045
19	61	11,17894737	49	-2,76041666	13,93936404	194,30586
20	60	-8,821052632	44	-8,76041666	-0,06063596	0,0036767
21	69	10,17894737	52	14,23958333	-4,06063596	16,488764
22	58	11,17894737	50	3,239583333	7,939364035	63,033501
23	59	3,178947368	44	-3,76041666	6,939364035	48,154773
24	46	-0,821052631	29	-3,76041666	2,939364035	8,6398609

25	52	-11,82105263	28	14,23958333	-26,0606359	679,15674
26	47	-3,821052632	40	-8,76041666	4,939364035	24,397317
27	41	7,178947368	30	8,239583333	-1,06063596	1,1249486
28	56	5,178947368	46	3,239583333	1,939364035	3,7611328
29	42	-18,82105263	33	-21,7604166	2,939364035	8,6398609
30	36	-1,821052632	26	13,23958333	-15,0606359	226,82275
31	68	-1,821052632	46	1,239583333	-3,06063596	9,3674925
32	61	4,178947368	40	0,239583333	3,939364035	15,518589
33	61	-15,82105263	46	-16,7604166	0,939364035	0,8824047
34	70	-1,821052632	53	14,23958333	-16,0606359	257,94402
35	48	-3,821052632	35	11,23958333	-15,0606359	226,82275
36	69	11,17894737	51	1,239583333	9,939364035	98,790957
37	75	1,178947368	55	3,239583333	-2,06063596	4,2462205
38	62	-12,82105263	44	-1,76041666	-11,0606359	122,33766
39	71	3,178947368	52	4,239583333	-1,06063596	1,1249486
40	73	3,178947368	48	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
41	75	-5,821052632	55	-6,76041666	0,939364035	0,8824047
42	15	1,178947368	11	-7,76041666	8,939364035	79,912229
43	75	-5,821052632	55	-0,76041666	-5,06063596	25,610036
44	15	1,178947368	11	2,239583333	-1,06063596	1,1249486
45	61	-1,821052632	49	-2,76041666	0,939364035	0,8824047
46	65	-13,82105263	50	-8,76041666	-5,06063596	25,610036
47	54	7,178947368	42	3,239583333	3,939364035	15,518589
48	68	-12,82105263	53	-14,7604166	1,939364035	3,7611328
49	46	-5,821052632	29	-8,76041666	2,939364035	8,6398609
50	69	9,178947368	54	3,239583333	5,939364035	35,276045
51	54	9,178947368	40	14,23958333	-5,06063596	25,610036
52	72	0,1789473684	50	2,239583333	-2,06063596	4,2462205
53	60	-0,821052631	43	-4,76041666	3,939364035	15,518589
54	75	10,17894737	55	3,239583333	6,939364035	48,154773
55	68	3,178947368	51	-3,76041666	6,939364035	48,154773
56	59	-2,821052632	44	3,239583333	-6,06063596	36,731308
57	72	3,178947368	54	-2,76041666	5,939364035	35,276045
58	74	9,178947368	51	4,239583333	4,939364035	24,397317
59	60	1,178947368	44	14,23958333	-13,0606359	170,58021
60	55	-1,821052632	41	-2,76041666	0,939364035	0,8824047
61	59	-1,821052632	44	-12,7604166	10,93936404	119,66968
62	70	1,178947368	55	14,23958333	-13,0606359	170,58021
63	59	7,178947368	45	3,239583333	3,939364035	15,518589
64	63	-1,821052632	46	8,239583333	-10,0606359	101,21639
65	64	-3,821052632	52	3,239583333	-7,06063596	49,852580

66	69	5,178947368	51	4,239583333	0,939364035	0,8824047
67	62	8,178947368	48	8,239583333	-0,06063596	0,0036767
68	75	-3,821052632	55	3,239583333	-7,06063596	49,852580
69	75	2,178947368	55	-3,76041666	5,939364035	35,276045
70	55	-20,82105263	44	-2,76041666	-18,0606359	326,18657
71	75	2,178947368	55	3,239583333	-1,06063596	1,1249486
72	55	-1,821052632	39	1,239583333	-3,06063596	9,3674925
73	64	-3,821052632	49	-5,76041666	1,939364035	3,7611328
74	56	-6,821052632	47	-21,7604166	14,93936404	223,18459
75	60	-1,821052632	43	3,239583333	-5,06063596	25,610036
76	62	-4,821052632	48	-12,7604166	7,939364035	63,033501
77	54	0,1789473684	41	-8,76041666	8,939364035	79,912229
78	70	-1,821052632	54	3,239583333	-5,06063596	25,610036
79	66	-9,821052632	47	3,239583333	-13,0606359	170,58021
80	41	-0,821052631	27	3,239583333	-4,06063596	16,488764
81	36	3,178947368	22	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
82	63	3,178947368	46	4,239583333	-1,06063596	1,1249486
83	63	5,178947368	46	1,239583333	3,939364035	15,518589
84	41	1,178947368	32	14,23958333	-13,0606359	170,58021
85	42	3,178947368	34	3,239583333	-0,06063596	0,0036767
86	60	-15,82105263	47	1,239583333	-17,0606359	291,06529
87	44	-8,821052632	33	-3,76041666	-5,06063596	25,610036
88	55	4,178947368	43	4,239583333	-0,06063596	0,0036767
89	46	-3,821052632	36	3,239583333	-7,06063596	49,852580
90	57	6,178947368	39	6,239583333	-0,06063596	0,0036767
91	53	-4,821052632	38	-8,76041666	3,939364035	15,518589
92	45	7,178947368	33	3,239583333	3,939364035	15,518589
93	60	2,178947368	45	-2,76041666	4,939364035	24,397317
94	64	1,178947368	50	14,23958333	-13,0606359	170,58021
95	37	-8,821052632	30	-5,76041666	-3,06063596	9,3674925
96	49	5,178947368	40	-5,76041666	-5,31632653	28,263327
97	57	0,755102040	40	-1,92857142	2,683673469	7,2021032
98	53	-3,244897959	41	-0,92857142	-2,31632653	5,3653685
					Total	2795,1938

Elaboración propia

La prueba rho de Spearman evalúa el grado de asociación que tienen variables de nivel ordinal, lo cual, lo convierte en una prueba no paramétrica

Los datos tienen que ser pares de datos ordinales, es decir, que cada

trabajador que ha contestado la encuesta tiene dos puntuaciones, una puntuación para la variable x y la otra puntuación para la variable y, otro punto importante es que la información debe ser recabada a partir de un muestreo aleatorio, es decir que todos los pacientes de HLPH tienen la misma probabilidad de ser encuestados.

Para calcular la rho de Spearman es necesario usar la siguiente fórmula:

$$Rho = 1 - \frac{(6 * \sum Dif * Dif)}{n * (n^2 - 1)}$$

Donde n = 98 encuestas; Dif*Dif = 2795,1938

Rho = 0,99995115 este resultado significa que la variable satisfacción laboral tiene una alta correlación positiva con la otra variable calidad de atención, es decir, a mayor impacto de la satisfacción laboral de los trabajadores en pandemia del COVID19, tendrá un alto impacto en la calidad de atención al usuario de los profesionales de la salud del HLPH.

Otra interpretación es que por ser un resultado positivo y cercano a 1, significa que ambas variables tienen una alta fuerza en su correlación.

Finalmente, por el resultado ambas variables poseen una alta significancia en el impacto de las variables en el HLPH.

A continuación, se van analizar los resultados de cada pregunta realizada y de cada dimensión para entender las respuestas y corroborar las hipótesis planteadas:

Tabla 14. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión elementos tangibles

Satisfacción laboral Resultados eje X	Elementos tangibles Resultados eje Y
1	16
2	19
3	57
4	118
5	84
	294
Coef. Correlación Pearson	0,8547545771
Determinación	0,7306053871

Elaboración propia

Como se aprecia en la Tabla 14., se aprecia que existe una correlación muy alta de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de Pearson, de 0,8547545771, quiere decir que la dimensión elementos tangibles tiene una alta correlación con la satisfacción laboral que permite lograr una calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH.

Se aprecia que los resultados más relevantes en las preguntas sobre la dimensión de elementos tangibles son la opción 4 De acuerdo y con la opción 5 Totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 118 y 84 respectivamente.

Tabla 15. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión elementos tangibles.

Satisfacción laboral Resultados eje X	Fiabilidad Resultados eje Y
1	34
2	56
3	99
4	238
5	161
	588
Coef. Correlación Pearson	0,8312803389
Determinación	0,6910270019

Elaboración propia

Como se aprecia en la Tabla 15., se aprecia que existe una correlación muy alta de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de Pearson, de 0,8312803389, quiere decir que la dimensión fiabilidad tiene una alta correlación con la satisfacción laboral que permite lograr una calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH. Donde la fiabilidad es una dimensión que necesita ejercer confianza en los profesionales de la salud para poder realizar la atención a los usuarios en el HLPH.

Se aprecia que los resultados más relevantes en las preguntas sobre la dimensión de fiabilidad son la opción 4 De acuerdo y con la opción 5 Totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 238 y 161 respectivamente.

Tabla 16. Correlación entre la satisfacción laboral con la dimensión Capacidad de respuesta personal

Satisfacción laboral Resultados eje X	Capac. Respuesta personal Resultados eje Y
--	---

	1	35
	2	52
	3	104
	4	241
	5	156
		588
Coef. Correlación Pearson		0,8143215147
Determinación		0,6631195294
Elaboración propia		

Como se aprecia en la Tabla 16., se aprecia que existe una correlación muy alta de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de Pearson, de 0,8143215147, quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta personal tiene una alta correlación con la satisfacción laboral que permite lograr una calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH. Donde la capacidad de respuesta personal es una dimensión donde se percibe la respuesta en la atención otorgado por los profesionales de la salud para poder realizar la atención a los usuarios en el HLPH.

Se aprecia que los resultados más relevantes en las preguntas sobre la dimensión de capacidad de respuesta personal son la opción 4 De acuerdo y con la opción 5 Totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 241 y 156 respectivamente.

Tabla 17. Correlación entre la variable Calidad de Atención con la dimensión Seguridad

Calidad de atención Resultados eje X	Seguridad Resultados eje Y
1	24
2	59
3	103
4	237
5	165
	588
Coef. Correlación Pearson	0,8555093742
Determinación	0,7318962893
Elaboración propia	

Como se aprecia en la Tabla 17., se aprecia que existe una correlación muy alta de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de Pearson, de 0,8555093742, quiere decir que la dimensión Seguridad tiene una alta correlación con la variable calidad de atención que permite lograr una calidad de atención al

usuario durante el COVID19 en el HLPH. Donde la seguridad es una dimensión que asegura la calidad de atención de los profesionales de la salud para poder realizar la atención a los usuarios en el HLPH.

Se aprecia que los resultados más relevantes en las preguntas sobre la dimensión de capacidad de respuesta personal son la opción 4 De acuerdo y con la opción 5 Totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 237 y 165 respectivamente.

Tabla 18. Correlación entre la variable Calidad de Atención con la dimensión Empatía

Calidad de atención Resultados eje X	Empatía Resultados eje Y
1	20
2	36
3	84
4	209
5	141
	490
Coef. Correlación Pearson	0,8419738107
Determinación	0,7089198979

Elaboración propia

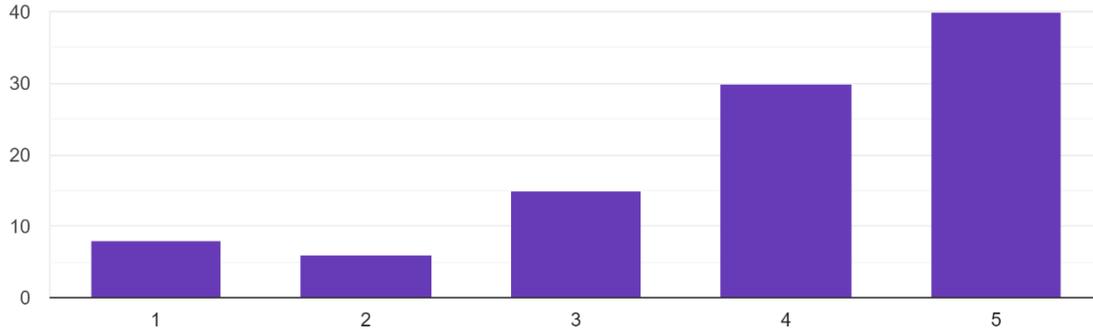
Como se aprecia en la Tabla 17., se aprecia que existe una correlación muy alta de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de Pearson, de 0,8419738107, quiere decir que la dimensión Empatía tiene una alta correlación con la variable calidad de atención que permite lograr una calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH. Donde la empatía es una dimensión que permite a los profesionales de la salud ponerse en los zapatos de los pacientes para hacer una atención con calidad a los usuarios en el HLPH.

Se aprecia que los resultados más relevantes en las preguntas sobre la dimensión de capacidad de respuesta personal son la opción 4 De acuerdo y con la opción 5 Totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 209 y 141 respectivamente.

Gráfico 1. Identificación de los profesionales en el hospital LPH

3. ¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?

99 respuestas



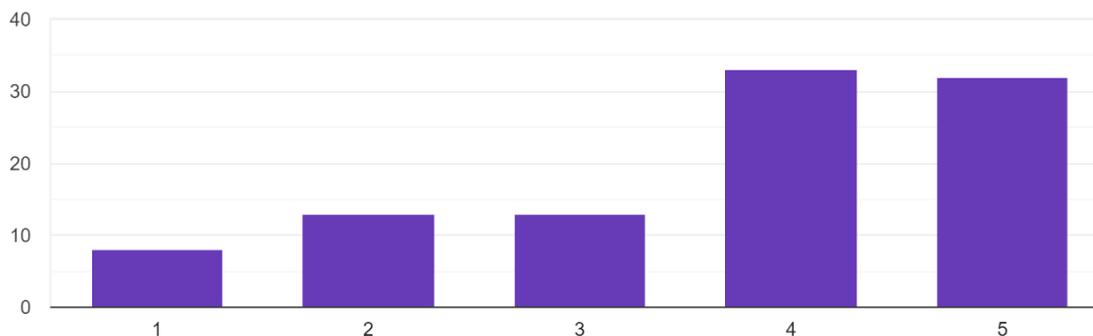
Elaboración propia

En el gráfico 1, que pertenece a la primera dimensión elementos tangibles que pertenece a la variable satisfacción laboral y su análisis es teniendo en cuenta la calidad de atención a los usuarios durante el COVID19 por los profesionales de la salud, donde la dimensión elementos tangibles se refiere a la infraestructura del hospital y a la facilidad en la señalética para poder identificar los lugares y los profesionales que los usuarios desean asistir en el HLPH, se aprecia también que 70 pacientes de los 98 pacientes encuestados indicaron que si es fácil identificar los lugares del HLPH, le sigue no sabe no opina con unos 15 pacientes que perciben ello, y con 14 respuestas de pacientes que indicaron que no es fácil de identificar los lugares o áreas del HLPH, con esto se confirma la conclusión a plantear.

Gráfico 2. Las respuestas de los profesionales de salud son confiables

9. ¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto

99 respuestas



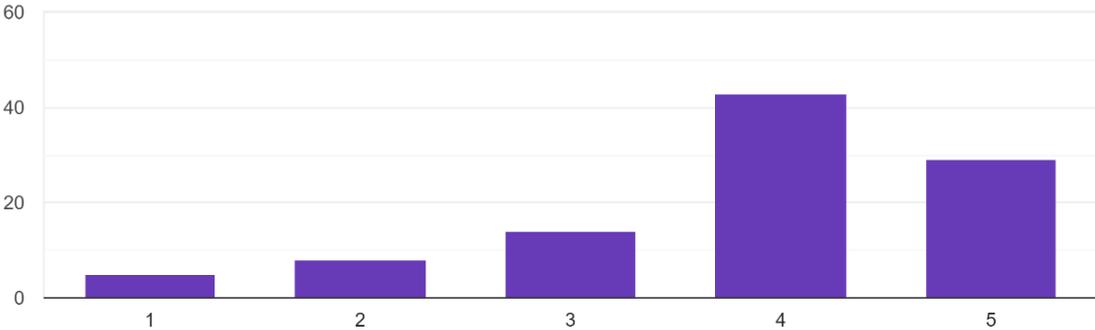
Elaboración propia

En el gráfico 2, que pertenece a la segunda dimensión fiabilidad que

pertenece a la variable satisfacción laboral y su análisis es teniendo en cuenta la calidad de atención a los usuarios durante el COVID19 por los profesionales de la salud, donde la dimensión fiabilidad se refiere a la confianza que tienen los usuarios con las respuestas de los profesionales de la salud ante la búsqueda de un lugar del propio HLPH, se aprecia también que 65 pacientes de los 98 pacientes encuestados indicaron que, si confían en las respuestas de los profesionales de la salud sobre la identificación de los lugares del HLPH, le sigue no sabe no opina con unos 13 pacientes que perciben ello, y con 21 respuestas de pacientes que indicaron que no confían en las respuestas de los profesionales de la salud con respecto a la identificación de los lugares o áreas del HLPH, con esto se confirma la conclusión a plantear.

Gráfico 3. Falta de capacitación de todos los profesionales del HLPH

12. ¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?
99 respuestas



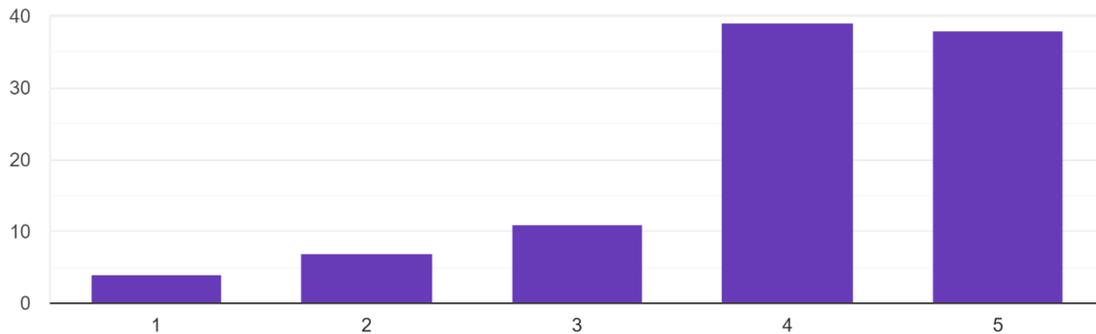
Elaboración propia

En el gráfico 3, confirma que los pacientes perciben que los profesionales de la salud del HLPH están bien capacitados, por ende, pueden resolver los problemas de manera rápida de acuerdo a la necesidad de los usuarios, donde el 72.7% de los pacientes indicaron que están bien capacitados, mientras que el 13.2% indicó lo contrario, siendo un porcentaje bajo de acuerdo a la percepción de los usuarios del HLPH, que se convierte en una conclusión para la presente investigación.

Gráfico 4. Las medidas de bioseguridad en los profesionales de la salud

21. ¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?

99 respuestas



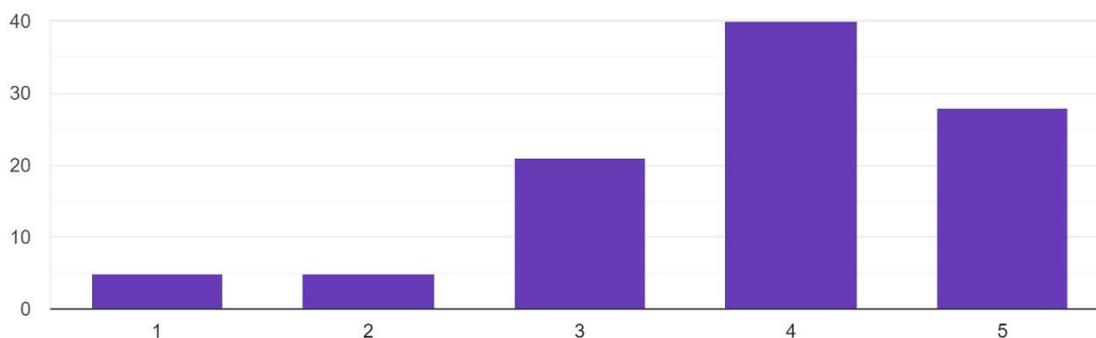
Elaboración propia

En el gráfico 4, se aprecia la primera dimensión seguridad de la variable calidad de atención al usuario, donde los más importante es salvaguardar la buena calidad de atención al usuario que brindan los profesionales de la salud durante el COVID19 en el HLPH, donde 77 pacientes de 98 pacientes encuestados indican que los profesionales de la salud si cumplen con las medidas de bioseguridad en plena pandemia del COVID19, 11 pacientes indican que no saben y no opinan; y finalmente 11 pacientes indican que pocos profesionales de la salud no cumplen con los protocolos de bioseguridad durante el COVID19, esto es una preocupación de los representantes del HLPH y se consignará como recomendación en esta investigación.

Gráfico 5. La atención de todo el personal del HLPH es agradable

26. ¿Usted considera que todo el personal del hospital tiene una atención agradable que le provoca regresar o quedarse?

99 respuestas



Elaboración propia

En el gráfico 5, se aprecia la segunda dimensión empatía y se va evaluar en función a la calidad de atención al usuario por los profesionales de la salud del HLPH, donde 68 pacientes de 98 pacientes indican que si la atención de los profesionales de la salud son muy buenos y usan la empatía para desarrollarlo, 21 no precisan si la atención es agradable y si usan la empatía y 10 pacientes indican que la atención no es agradable y no usan la empatía los profesionales de la salud del HLPH para desarrollar sus atenciones, esto sería una conclusión de la presente investigación.

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se desarrolló una discusión tomando como referencias investigaciones las cuales las obtuvimos de fuentes de información con alta credibilidad y pertenezcan a los cuartiles más altos de los repositorios de investigación como Ebsco, Proquest, Scielo, y la biblioteca virtual de la universidad César Vallejo, donde obtuvimos artículos científicos, revistas, trabajos previos, tesis nacionales e internacionales relacionados con las variables de esta investigación.

El objetivo principal de la tesis fue determinar y analizar los factores que influyen en la satisfacción personal y en la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco, para ello se utilizó la técnica de recolección de datos de una encuesta estructurada y un análisis estadístico a profundidad.

El tipo de investigación fue de tipo básica y de diseño de investigación no experimental. Donde los resultados de la encuesta indican que la satisfacción laboral y sus dimensiones estudiadas tienen un alto grado de correlación, que significa que las dimensiones han sido las apropiadas para analizar los resultados de la variable satisfacción laboral en los profesionales del HLPH.

Mientras que las dimensiones seguridad y empatía tienen correlación alta con la variable calidad de atención de los usuarios, efectuado por los profesionales de la salud del HLPH, estos indicadores de correlación de r de Pearson validan el uso adecuado de las dimensiones antes mencionadas para el respectivo análisis.

Para comparar los resultados obtenidos podemos citar a (Flores, 2017, pp. 32-39) quien en su investigación sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención consiguió como resultado del rho de Spearman = 0,687, cuyo resultado es de relación positiva como la presente investigación cuyo resultado de rho de Spearman = 0,9991, teniendo también una relación positiva entre las variables, una fuerza alta en el impacto de ambas variables con la investigación, por ende, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula en la presente investigación.

Según el autor Ruiz (2019), determinó que el nivel de la percepción de la

calidad en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, usando para ello el modelo Servqual, obteniendo que el nivel de percepción de la calidad es del 10,2% en nivel de satisfacción, ello fue determinado en un total de 67 pacientes atendidos en el hospital HEGB, mientras que en la presente investigación se calculó el Alfa de Cronbach arrojando un resultado muy alto cerca de 1, es decir, 0,9821 donde la confiabilidad y consistencia del instrumento aplicado en este estudio es muy relevante e importante.

En los objetivos específicos esta determinar la relación entre la satisfacción laboral de los médicos logrando una excelente calidad de atención durante el covid19 en el HLPH, durante los resultados de la encuesta desarrollada se precisa que el nivel profesional es mayor por ende la satisfacción laboral también será superior y la misma se refleja en la buena atención, es por eso, que los médicos tienen un desempeño alto en las dimensiones de seguridad y de empatía cuyos resultados fueron de 82% y 80% respectivamente.

Para comparar citamos a (Retamozo, 2018, pp. 52-57) quien obtiene un 76.80% de aprobación de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, mientras que en nuestra investigación se refleja un 72.6%, el autor obtuvo un 12.4% en el nivel bajo, mientras que la presente investigación fue de 9.8%, en comparación se percibe una mejor aceptación en los resultados de la presente investigación con respecto al autor Retamozo (2018).

Con respecto al objetivo específico segundo, donde se debe determinar la aplicación de las medidas de bioseguridad de las enfermeras teniendo un excelente desempeño laboral en el CQ del HVLE, los tres expertos nos indicaron que mientras más alto sea el nivel del grupo ocupacional más alto será la eficiencia en la aplicación de medidas de bioseguridad.

En este caso citamos también a (Ruiz, 2019, pp. 23-27), quienes resaltan que el nivel ocupacional de las enfermeras en su estudio tiene un nivel alto de aceptación en la satisfacción laboral con un 71.4%, mientras que se tiene un nivel bajo con 14.7% en los resultados, comparado con la presente investigación se tiene en un 69% en el nivel alto y en 18% en un nivel más bajo, en este caso los resultados citados tienen mejor resultado que la presente investigación.

Según la autora Mendoza (2020), en esta investigación se va analizar a todos los profesionales de la salud, desde el lado de la comunicación y la satisfacción laboral para lograr una buena calidad de atención de los profesionales de la salud del hospital Regional II de Tumbes, donde los resultados arrojan existe una alta insatisfacción en la calidad de atención de todos los profesionales con un 35% de encuestados que lo indican, esto causó una alerta para los funcionarios de dicho hospital para tratar de subsanarlo, sugiriendo un taller de capacitación sobre atención al cliente y comunicación.

Este estudio se relaciona con la presente investigación debido a que la satisfacción laboral tiene a la dimensión capacidad de respuesta personal, que se refiere a la forma como comunican los profesionales de la salud del HLPH con los usuarios y ellos lo reconocen otorgando un 75% de aprobación y un 11% de desaprobación.

VI. CONCLUSIONES

1. Sobre el objetivo general de la presente investigación se concluye que la satisfacción laboral y calidad de atención a los usuarios tienen una fuerte relación directa que se debe mantener y mejorar permanentemente con programas efectivos para todos los profesionales del HLPH.
2. De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas en la presente investigación se puede concluir que las dimensiones de cada variable tiene una correlación alta según los resultados de la r de Pearson, donde la correlación de la variable satisfacción laboral con respecto a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta personal, tienen como resultados 0,8547; 0,8312 y 0,8143 respectivamente, mientras que los resultados de la variable calidad de atención con las dimensiones seguridad y empatía, los resultados son como sigue 0,855 y 0,8419 respectivamente.
3. De acuerdo a los resultados de la encuesta desarrollada en la presente investigación es importante precisar que las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta del personal de la variable satisfacción laboral, tienen un alto porcentaje en sus resultados, de 78% en el caso de elementos tangibles y de 81% en el caso de la capacidad de respuesta del personal, teniendo en cuenta que el 9% y 11% no sabe y no opina sobre estas dimensiones, es muy bajo los resultados de estas dimensiones que percibe que no aplican los profesionales de la salud, teniendo un 13% y un 8% que perciben que no tienen señalética los elementos tangibles y tampoco tienen capacidad de respuesta personal los profesionales del HLPH.
4. Es importante precisar que el levantamiento de información a través de encuestas ha significado que los pacientes que han participado de manera voluntaria, sientan una enorme satisfacción porque se le ha pedido su voz y sobre todo esperan que los resultados se vean cambios en el corto plazo demostrando que el presente estudio tiene un efecto positivo en la gestión

del HLPH

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados se recomienda que el HLPH implemente un programa de capacitación intensiva para el año 2022, para mejorar la calidad de atención de los profesionales de la salud.
2. Se recomienda realizar futuras investigaciones con relación a la satisfacción laboral y la calidad de atención que influyen en otras áreas del HLPH y se puede aplicar en otras variables como el desempeño laboral de los profesionales de la salud.
3. Desarrollar talleres para desarrollar las competencias gerenciales como la motivación, la empatía y el trabajo en equipo; que son las variables que la presente investigación nos permite recomendar e implementar en el próximo semestre del año o en su defecto en el año 2022.
4. De acuerdo a los resultados generales sobre la correlación entre ambas variables se recomienda implementar una evaluación del desempeño laboral de todos los profesionales de la salud, donde es fundamental empezar a medirlos en el año 2022.
5. De acuerdo a los resultados obtenidos en cada dimensión de la variable satisfacción laboral es importante implementar talleres de integración y de comunicación para la mejora de atención a los usuarios en el año 2022 para todo el personal del HLPH.

REFERENCIAS

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en tabasco*, 11(1-2), 333-338. Tomado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. Tomada de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bernal, T. E. (2008). Metodología de la investigación. ISBN 968200398-9
- Cabello Morales, E. (2001). Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? *Revista médica herediana*, 12(3), 96-99. ISSN 1729-214X
- Cao, X. (2020). COVID-19: inmunopatología y sus implicaciones para la terapia. *Nature revisa la inmunología*, 20 (5), 269-270. doi: 10.1038/s41577-020-0308-3.
- Castillo Inostroza, C., & Cifuentes Martínez, G. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. Tomado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?. Editorial Teseo. ISBN 963457283-9
- Covid, CDC, Team, R., COVID, C., Team, R., COVID, C., Team, R., y Walters, M. (2020). Características del personal de atención médica con COVID-19 — Estados Unidos, del 12 de febrero al 9 de abril de 2020. *Informe Semanal de Morbilidad y Mortalidad*, 69 (15), 477. Tomado de <https://www.paho.org/sites/default/files/2020-02/2020-feb-28-phe-actualizacion-epi-covid19.pdf>

Cronbach LJ, Schoneman P, Mckie D. Alpha coefficient for stratified-parallel test. *Educ Psychol Meas.* 1965; 25: 291- 312.

<https://doi.org/10.1177/001316446502500201>

Donabedian, A. (1989). *La calidad de la atención médica.* ISBN 963949373-9

Duche-Pérez, A. B., & Rivera Galdos, G. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. DOI:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.

Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). Metodología de la investigación científica (Vol. 15). 3Ciencias. DOI:10.17993/CCYLL.2018.15

Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP* Código ISSN, 2588, 0551.

Feng Hu, Thorsten Teichert, Shengli Deng, Yong Liu, Guotao Zhou (2021), Dealing with pandemics: An investigation of the effects of COVID-19 on customers' evaluations of hospitality services, *Tourism Management*, Volume 85, 2021, 104320, ISSN 0261-5177, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104320>.

Gonzales Alarcón, J. (2021). Habilidades directivas y satisfacción laboral del personal de salud del centro quirúrgico del Hospital de Andahuaylas, 2020. Tomado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2077754>

Hackman, J. R., Oldham, G.R., (1980). *Job redesign.* Boston, MA: Addison-Wesley <http://dx.doi.org/10.1177/001872677602900605>

Huarcaya-Victoria, J., Cano-Uría, B., Villanueva-Ruska, A., & de la Cruz-Oré, J. (2019). Evaluación de los niveles de empatía médica en médicos residentes de un hospital general en Perú. *Educación Médica*, 20, 59-66. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.04.004>

Jamieson, K. (2013, 11 de Julio): What do you value in a career? Michigan State

University Extension. Recuperado de [http://msue.anr.msu.edu/news/what do you value in a career](http://msue.anr.msu.edu/news/what_do_you_value_in_a_career)

Kou, M., Donoghue, A. J., Stacks, H., Kochman, A., Semião, M., Nash, M., Adler, M. D. (2020). Impact of personal protective equipment on the performance of emergency pediatric procedures by prehospital providers. (). Cambridge: Cambridge University Press. doi:<http://dx.doi.org/10.1017/dmp.2020.128>

Labrague, LJ y De los Santos, JAA (2020). Ansiedad COVID-19 entre enfermeras de primera línea: función predictiva del apoyo organizacional, la resiliencia personal y el apoyo social. Revista de gestión de enfermería, (7), 1653-1661. ISSN 1986-126x

Locke, E. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" en M.D Dunnette (ed): Handbook of Industrial and Organizational Psychology, (1297-1349). Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Marcondes, R. C., Miguel, L. A. P., Franklin, M. A., & Perez, G. (2017). Metodologia para trabalhos práticos e aplicados. São Paulo: Editora Mackenzil. Tomado de [https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/admin-desen-negocios/2018/Livro Metodologia trabalhos praticos.pdf](https://www.mackenzie.br/fileadmin/ARQUIVOS/Public/6-pos-graduacao/upm-higienopolis/mestrado-doutorado/admin-desen-negocios/2018/Livro_Metodologia_trabalhos_praticos.pdf)

Merino-Solari, R. (2021). COVID-19. The research explored emotions in two people working in the context of the COVID-19 pandemic. Dialogical and participatory research was proposed. Two assumptions guided it. First: certain emotional/labor states. Tomado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/3909-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11026-1-10-20210406.html>

Minaya Torres de Ossio, E. L. (2018). Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los

pacientes del Hospital de Huaral, 2016.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13225>

Ñañez Guerrero, V. L. (2018). Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el cantón Samborondón, Guayas Ecuador. Tomado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11962>

Oliveira, H. C. d., de Souza, L. C., Leite, T. C., & Campos, J. F. (2020). Personal protective equipment in the coronavirus pandemic: Training with rapid cycle deliberate practice. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 73, 1-5. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0303>

OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007. (consultado el 16 de abril 2021). Disponible en: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf.

Flores Barrionuevo, M. F. (2017). Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de los trabajadores en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo'' Antonio Caldas Domínguez'' De pomabamba-Ancash 2017. <https://hdl.handle.net/20500.12692/29624>

Mendoza Carrasco, C. M. (2020). Satisfacción laboral y calidad de atención en los enfermeros (as) del servicio de medicina en el Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12692/60991>

Oviedo, H. C., & Arias, A. C. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572-580. Tomado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Paredes, J. D. P., & Ronquillo, M. A. F. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias educativas*, 5(1). ISSN: 2661-6661

RAE. Real Academia Española, 2020. (consultado el 18 de mayo de 2021). Disponible en <https://dle.rae.es/metodolog%C3%ADa>

- Retamozo Retamozo, A. M. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17446>
- Ruiz Gómez, F. C. (2019). Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39947>
- Santolalla, P. M. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-SCIENTIA*, 8(2), 119-123. Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
- Vera Macías, M. A. (2020). Calidad de atención del laboratorio clínico percibida por usuarios externos del Centro de Salud Recreo 2 en Durán, Ecuador, 2020. <https://hdl.handle.net/20.50012692/50369>
- Vidal, J. G. R., Gomez, H. L. A., Salome, F. K. T., Patiño, W. M. C., Gómez, R. P. R., Leyva, L. M. A., & Vidal, O. B. R. (2021). Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el COVID19 en personal de salud, Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3608>

ANEXOS

Anexo 1. Información de pacientes del hospital Leoncio Prado

Reporte de pacientes por mes, edad y sexo												Año:2020	
Consultas / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alta													
complejidad	775	755	735	810	807	742	762	791	883	803	809	875	9547
Baja													
complejidad	601	675	706	680	623	646	688	682	667	690	659	709	8026
Total	1376	1430	1441	1490	1430	1388	1450	1473	1550	1493	1468	1584	17573
Sexo / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Mujeres	925	964	975	1045	972	965	1048	945	1120	902	920	1124	11905
Varones	477	364	304	454	487	477	435	513	520	539	548	550	5668
Total	876	853	651	171	230	244	300	358	379	441	468	474	17573
Edades / meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
0-18 años	190	185	235	215	249	219	244	235	242	244	269	278	2805
19-30 años	219	231	274	278	285	265	219	255	227	272	288	296	3109
31-45 años	357	324	301	375	392	382	421	395	383	435	401	454	4620
45 a +	520	559	508	588	615	579	577	573	624	605	616	675	7039
Total	876	853	651	171	230	244	300	358	379	441	468	474	17573

Elaboración propia

Anexo 2. Tabla 1

Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

Autor	Año	Característica de la satisfacción Laboral	
Locke	1976	Eventos o condiciones de satisfacción laboral	<ol style="list-style-type: none">1. Satisfacción con el trabajo2. Tensión con el trabajo.3. Competencia profesional.4. Presión en el trabajo.5. Promoción en el trabajo.
Hackman y Oldham	1980		<ol style="list-style-type: none">1. Satisfacción con la variedad.2. Satisfacción con la autonomía.3. Satisfacción con la identidad.4. Satisfacción con la significación.5. Satisfacción con la retroalimentación
Jamieson	2013	Satisfacción sobre los aspectos organizacionales	

Nota. Tomado de la investigación de los autores Castillo, & Cifuentes (2016)

^a Se analizan las dimensiones tomadas de los autores Locke, Hackman & Oldham y Jaminson

Anexo 3. Tabla 2

Esquema de tipo de investigación

Población	Muestra	Variable	Tipo de investigación
Total de pacientes del área de cirugía	Pacientes a encuestar del área de cirugía del hospital Leoncio Prado	V1: Satisfacción laboral V2: Calidad de atención	No experimental transversal descriptiva

Elaboración propia

Anexo 4. Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad de atención

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de atención al paciente	Elementos tangibles	Reconoce la estructura de las instalaciones	P1	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (mayor del 60%) (78 a 130) Regular (entre 40% a 60%) (52 a 77) Malo (menor a 40%) (0 a 51)
		Limpieza idónea	P2		
		Reconoce al personal que labora	P3		
	Fiabilidad	Tiempo de espera hasta atención	P4		
		Tiempo de atención	P5		
		Respeto de turnos	P6		
		Registro de información	P7		
		Confianza del personal	P8		
		Información confiable	P9		
	Capacidad de respuesta del personal	Tiempo adecuado	P10		
		Trámites	P11		
		Personal capacitado	P12		
		Cooperación del personal	P13		
		Personal atento	P14		
		Horario adecuado	P15		
	Seguridad	Soluciones idóneas	P16		
		Despejar dudas	P17		
		Profesionalismo	P18		
		Capacitación adecuada	P19		
		Buen flujo de información	P20		
		Medidas de bioseguridad	P21		
	Calidez o empatía	Identificación del personal	P22		
		Buen trato	P23		
		Buen trato especialistas	P24		
		Respuesta a necesidades	P25		
		Agradables	P26		
Tipo de atención	Servicios	Se agrupan en 2 servicios		Rayos x y ecografías	
Variables sociodemográficas	Edad	Rango etario de pacientes		Rango de años	
	Sexo	Se refiere sexo de pacientes		Masculino / Femenino	

Elaboración propia

Tomado y adaptado de Vera, M. (2020)

Anexo 5. Tabla 4. Ficha técnica del instrumento

Especificaciones	Descripción
Nombre del cuestionario	Cuestionario de validación
Autor	Johnny Aldana Taniguiche
Adaptado	No, elaboración propia aprobado por expertos
Lugar	Área de cirugía del hospital Leoncio Prado
Fecha aplicación	Cuarta semana de mayo de 2021
Objetivo	Determinar los factores de la satisfacción laboral del área de cirugía del hospital Leoncio Prado
Dirigido a	Funcionarios expertos del hospital Leoncio Prado
Tiempo estimado	25 minutos
Estructura	15 preguntas abiertas con 5 dimensiones
Elaboración propia	

Anexo 6. Tabla 5. Ficha técnica del instrumento

Especificaciones	Descripción
Nombre del cuestionario	Cuestionario de Servqual
Autor	Johnny Aldana Taniguche
Adaptado	Si, del modelo Servqual
Lugar	Área de cirugía del hospital Leoncio Prado
Fecha aplicación	Tercera semana de mayo de 2021
Objetivo	Determinar los factores de la calidad de atención del área de cirugía durante el COVID19
Dirigido a	95 pacientes
Tiempo estimado	10 minutos
Margen de error	5%
Estructura	26 preguntas con 5 dimensiones y con indicadores de la escala de Likert

Elaboración propia

Anexo 7

Tabla 6. Recursos y aporte no monetario

Rubros	Aporte no Monetario
Recursos Humanos	<p>Investigador: Johnny Aldana Taniguche johnaltdt1872@hotmail.com; Seis horas por día de martes a domingo.</p> <p>Asesor: Dr. Ramírez Calderón Luis Enrique iramirezca71@ucvvirtual.edu.pe</p> <p>Docente del Curso Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación; Cinco horas a la semana</p>
Equipos y Bienes duraderos	<p>Laptop con internet + Teléfono celular con internet</p> <p>Disco duro externo + Drive Outlook y Google</p> <p>Sala de estudio en casa y en consultorio de hospital</p>
Materiales e insumos, asesorías especializadas y servicios, gastos operativos	<p>Libreta de apuntes</p> <p>Asesoría estadísticas</p> <p>Asesoría en búsqueda de información y motores de búsqueda</p> <p>Reuniones con expertos validación de instrumentos de medición + aplicación de encuestas en hospital.</p>

Fuente: Guía de productos de Investigación UCV

Anexo 8

Tabla 7. Recursos y presupuesto monetario		Aporte monetario	Coste en soles (S/.)
Rubro			
Recursos Humanos	Asesoría estadística		900.00
	Software SPSS 26		80.00
Equipos y bienes duraderos	Dos e-book de consulta en metodología		60.00
	Útiles de cómputo y escritorio		400.00
	Servicio de mantenimiento de equipo: laptop		120.00
Materiales e insumos, asesorías especializadas y servicios, gastos operativos	Servicio de Internet por 4 meses		320.00
	Servicio telefonía (llamadas telefónicas para coordinaciones)		240.00
	Movilidad para encuestas a Huamachuco		500.00
TOTAL			2,620.00

Fuente: Guía de productos de Investigación UCV (2020).

Anexo 9

Tabla 8. Cronograma de ejecución

#	Actividades	TIEMPO (en semanas)																	
		ABRIL				MAYO					JUNIO				JULIO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis	■																	
2	Trabajos previos	■	■																
3	Marco teórico			■	■														
4	Metodología				■	■													
5	Operacionalización de variables					■													
6	Aspectos administrativos					■													
7	Análisis de datos						■	■											
8	Validación de instrumentos de medición							■	■										
9	Recolección de información									■	■								
10	Análisis de información recolectada											■	■	■	■				
11	Discusión, conclusiones y recomendaciones															■			
12	Levantamiento de observaciones																■		
13	Ajuste final del informe de tesis																	■	
14	Sust																	■	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. David Zúñiga Burga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción en personal de salud y calidad de atenciónal usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Johnny Nicolas Aidana Tanigucho
DNI 19082523

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		

17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (prectear el hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: David Ricardo Zuñiga Burga DNI: 16750290

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

10 de mayo del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MBA Dany Barreto Pérez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

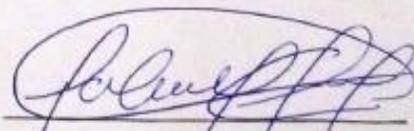
El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción en personal de salud y calidad de atenciónal usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Johnny Nicolas Aldana Tanigucho
DNI 19082523



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		

17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (preclear si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg. Dany Jamnier Germán Barreto Pérez DNI: 16760580

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

12 de mayo del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Jorge Delgado

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

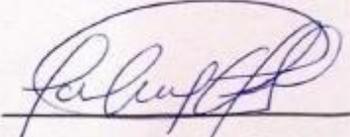
El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción en personal de salud y calidad de atenciónal usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Johnny Nicolas Aldana Tanigucho
DNI 19082523



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN FIABILIDAD							
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL							
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN SEGURIDAD							
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		

17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
	DIMENSIÓN EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jorge Demikhelyh Delgado Montenegro DNI: 03701965

Especialidad del validador: Candidato a Doctor en Administración

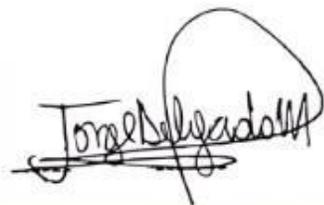
12 de mayo del 2021.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Manuel Arturo Zapata Lopez
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

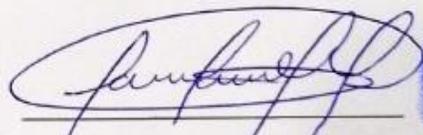
El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción en personal de salud y calidad de atencional usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Johnny Nicolas Aldana Taniguiche
DNI 19082523

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
DIMENSION FIABILIDAD								
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL								
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibida por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Manuel Arturo Zapata López DNI: 16671710

Especialidad del validador: Magíster en Administración - Docente en Universidad USP y UCV

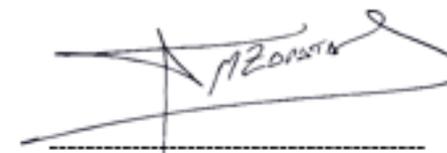
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de mayo del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Zapata', is written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Francisco Zentner Alva

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

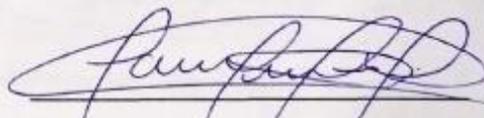
El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción en personal de salud y calidad de atenciónal usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez del contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Johnny Nicolas Aldana Taniguiche
DNI 19082523



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?	X		X		X		
2	¿Todas las Instalaciones las encuentran limpias?	X		X		X		
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?	X		X		X		
	DIMENSION FIABILIDAD							
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?	X		X		X		
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?	X		X		X		
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?	X		X		X		
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?	X		X		X		
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?	X		X		X		
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto	X		X		X		
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL							
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?	X		X		X		
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?	X		X		X		
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?	X		X		X		
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?	X		X		X		
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?	X		X		X		
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?	X		X		X		
	DIMENSION SEGURIDAD							
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?	X		X		X		
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?	X		X		X		
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?	X		X		X		
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?	X		X		X		
20	¿Usted considera que la información recibida por el personal del hospital es el correcto?	X		X		X		
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el covid-19?	X		X		X		
	DIMENSION EMPATIA							
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?	X		X		X		
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?	X		X		X		
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?	X		X		X		
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Juan Francisco ~~Zetner~~ Alva DNI: 16698898

Especialidad del validador: Doctor en Administración - Docente de la UNPRG

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.



GERENCIA REGIONAL
DE SALUD



BICENTENARIO
PERÚ
LA LIBERTAD 2025

Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De La Independencia.

Huamachuco, 15 de Mayo de 2021

Sr.:

Johnny Nicolas Aldana Taniguche

Estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud

Universidad César Vallejo – Perú

Asunto: Aprobación para aplicar instrumento de investigación

De nuestra consideración, le indicamos que usted tiene la aprobación del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco, desarrollar la aplicación de la entrevista a profundidad para profesionales de nuestra institución como son:

El Director general el Dr. Eluar Florian Villena.

El jefe del área de recursos humanos el Abg. Ivan Geldres Laiza

El jefe de la UPPS de emergencia: Dr. Junior Quiroz Benites

El jefe de la UPPS de pediatría: Dr. Benjamin Ruiton Carrasco

El jefe de la UPPS de obstetricia y ginecología: Dr. Ronald Florian Villena

La misma que podrá realizarla durante la tercera semana de mayo hasta cuando termine la aplicación de acuerdo a la muestra de su investigación.

Es importante y nos honra su investigación porque nos hará mejorar la atención al paciente y la satisfacción laboral de nuestro personal, debido a que su investigación lleva el título: "Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco".

Muchas gracias por su atención.

Atentamente,



GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD SANCHEZ CARRION
HOSPITAL LEONCIO PRADO

Dr. Eluar Florian Villena
DIRECTOR

EPV
Cc:
Archivo
Adjunto...
... folios
Reg. Documento...
Reg. Expediente...

"Juntos por la Prosperidad"

Jr. Sánchez Carrión – Hospital Leoncio Prado Dirección Av. 10 de Julio N° 209 –
Huamachuco Central Telefónica. 0441078



Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De La Independencia.

Huamachuco, 15 de Mayo de 2021

Sr.:

Johnny Nicolas Aldana Taniguche

Estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud

Universidad César Vallejo – Perú

Asunto: Aprobación para aplicar instrumento de investigación

De nuestra consideración, le indicamos que usted tiene la aprobación del Hospital Leoncio Prado, Huamachuco, desarrollar la aplicación de la encuesta a nuestros pacientes del hospital, durante la tercera semana de mayo hasta cuando termine la aplicación de acuerdo a la muestra de su investigación.

Es importante y nos honra su investigación porque nos hará mejorar la atención al paciente y la satisfacción laboral de nuestro personal, debido a que su investigación lleva el título: "Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante covid-19 en el hospital Leoncio Prado, Huamachuco".

Muchas gracias por su atención.

Atentamente,



GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD SANCHEZ CARRIÓN
HOSPITAL LEONCIO PRADO

X *[Firma]*
M. Elvira Floran Villena
DIRECTOR

EFV
Cc:
Archivo
Adjunto...
... folios
Reg. Documento...
Reg. Expediente...

"Juntos por la Prosperidad"

Jr. Sánchez Carrión – Hospital Leoncio Prado Dirección Av. 10 de Julio N° 209 –
Huamachuco Central Telefónica. 0441078

Anexo 12

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL LEONCIO PRADO DE HUAMACHUCO

I. Datos informativos:

Área de atención: _____ Edad: _____

Género: _____

II. Cuestionario:

Estimado (a) paciente, en la búsqueda de la mejora continua, te pedimos nos ayudes a conocer la calidad de atención de los profesionales de la salud del hospital LPH. Evalúa cada una de las afirmaciones que encuentras en la parte de abajo, en una escala del 1 al 5, siendo: 1 "Totalmente en desacuerdo", 2 "En desacuerdo", 3 "Indiferente", 4 "De acuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

Te agradecemos responder con la verdad para cumplir con los propósitos del presente estudio.

Marca con una X en el recuadro que consideres conveniente en cada una de las afirmaciones

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Le resulta fácil ubicarse en las instalaciones del hospital?					
2	¿Todas las instalaciones las encuentran limpias?					
3	¿Es fácil identificar a los profesionales que atienden en el hospital?					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
4	¿Es justo el tiempo de espera hasta su atención?					
5	¿Es adecuado el tiempo de atención con cada paciente?					
6	¿Se respetan los turnos de atención programados según su cita?					
7	¿La información que se registra para su atención es fácil de indicarla?					
8	¿Usted confía en el personal que lo atiende en todo el hospital?					
9	¿La información que recibe es confiable para usted? Ej.: La farmacia está en el 2do nivel y eso es correcto					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL						
10	¿Las consultas del paciente son atendidas en un tiempo adecuado?					
11	¿Es fácil y sencillo hacer trámites en el hospital?					
12	¿Usted cree que el personal del hospital está bien capacitado?					
13	¿Usted percibe que todo el personal del hospital coopera en equipo?					
14	¿Usted considera que el personal del hospital es atento con los pacientes?					
15	¿Usted considera que el horario de atención del hospital es idóneo?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
16	¿Usted considera que todo el personal le soluciona todas sus consultas?					
17	¿Usted considera que todo el personal le despeja sus dudas?					
18	¿Usted considera que todo el personal demuestra profesionalismo al brindarle un servicio?					
19	¿Usted considera que el personal al interactuar con usted lo encuentra bien capacitado?					
20	¿Usted considera que la información recibido por el personal del hospital es el correcto?					
21	¿Usted considera que todo el personal del hospital cumple con las medidas de bioseguridad por el COVID19?					

DIMENSION EMPATIA						
22	¿El personal que lo atiende se siente identificado con usted?					
23	¿Usted recibe un buen trato de todo el personal que lo atiende?					
24	¿Usted recibe buen trato de los médicos especialistas que lo atienden?					
25	¿Usted considera que los profesionales de la salud le dan respuesta a las dolencias que usted padece?					
26	¿Usted considera que todo el personal del hospital tiene una atención agradable que le provoca regresar o quedarse?					

Elaboración propia

Tomado y adaptado de Vera, M. (2020)

Anexo 13

INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN PERSONAL DURANTE EL COVID19 EN EL HOSPITAL LEONCIO PRADO DE HUAMACHUCO

I. Datos informativos:

Nombre del experto: _____ Área o departamento: _____

II. Cuestionario:

Estimado (a) Doctor (a) / Licenciado (a), en la búsqueda de la mejora continua, le pedimos nos ayudes a conocer la satisfacción personal de los profesionales de la salud del hospital LPH. Se proponen las siguientes preguntas abiertas para su respectiva respuesta.

Le agradecemos responder lo más concreto posible para cumplir con los propósitos del presente estudio.

Dimensión: Satisfacción en el trabajo

1. ¿Usted cree que el personal a su cargo se encuentra 100% satisfecho con su trabajo, indicar los motivos?
2. ¿Usted considera que el personal profesional de la salud (médicos, obstetrias, enfermeras y técnicos cumplen eficientemente con su trabajo de atención, indicar los motivos o narrar ejemplos donde se grafique la pregunta?
3. ¿Usted cree que el personal profesional de la salud se retira a su domicilio después de su guardia o servicio muy contento, indicar por qué?

Dimensión: Tensión en el trabajo

4. ¿Usted considera que el servicio o las guardias generan cierta tensión o estrés en los profesionales de la salud y reducen la satisfacción personal, indicar los motivos?
5. ¿Usted cree que la pandemia del COVID19 ha generado estrés a los profesionales de la salud, indicar los motivos?
6. ¿Usted considera que no contar con los EPP completos genera estrés a los profesionales de la salud, indicar los motivos?

Dimensión: Competencia profesional

7. ¿Usted considera que los profesionales de la salud cuentan con las especialidades y capacitaciones adecuadas para este nivel de hospital, ampliar su respuesta con un ejemplo?
8. ¿Usted cree que los profesionales de la salud pueden capacitarse y especializarse con facilidad y la institución los respalda?
9. ¿Usted cree que al hospital Leoncio Prado le faltan algunas especialidades para tener el equipo completo, si la respuesta es positiva, por favor explíquese?

Dimensión: Presión en el trabajo

10. ¿Considera usted que durante la pandemia la tensión en los profesionales aumento o disminuyó, indicar por qué?
11. Considera usted que durante la pandemia la tensión de no tener infraestructura adecuada para atender pacientes con COVID19, ocasionó una insatisfacción laboral?
12. ¿Usted cree que los EPP incompletos generaron una presión de los profesionales de la salud para no cumplir con sus guardias o servicios, narrar alguna experiencia?

Dimensión: Promoción en el trabajo

13. ¿Usted sabe si existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la promoción en el trabajo de los profesionales de salud en este hospital, ampliar con un ejemplo?
14. ¿Usted cree que los profesionales de la salud de este hospital tienen una línea de carrera para crecer internamente en la institución, indicar ejemplos?
15. ¿Usted considera que la satisfacción laboral tiene relación directa con la calidad de atención de los profesionales de la salud y por ende con una posible promoción por su desempeño?

Nota. Tomado de la investigación de los autores Castillo, & Cifuentes (2016)

Se analizan las dimensiones tomadas del autor Locke (1976).

Anexo 8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral en personal de salud y calidad de atención al usuario durante COVID19 en el hospital Leoncio Prado Huamachuco				
Autor: Johnny Nicolás Aldana Taniguiche				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Justificación teórica Según Santolalla, M. (2016) indica en su investigación: que no existen estudios o investigaciones previas sobre este tema en el referido centro de salud ni en otras instituciones prestadoras de salud en Perú sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario de manera conjunta, pudiendo convertir una buena base para futuras investigaciones. ortalezas del estudio se aprecian en que el hospital Leoncio Prado estuvo dispuesto al estudio de las variables satisfacción laboral y calidad de atención al usuario que permita cambios positivos y mejoras permanentes.</p> <p>Justificación Práctica La presente investigación tiene un valor práctico porque busca reflexionar sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario ambas están muy relacionadas y durante el COVID19</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Población: HLP: 17573 pacientes Expertos: 5 funcionarios</p> <p>Muestra: aleatoria simple</p>
¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral y en la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?	Determinar si existe relación directa entre la satisfacción personal y en la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.	Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
1. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?; 2. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en las enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH?; 3. ¿Existe relación directa	1. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH; 2. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en las enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el	1. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los médicos y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; 2. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en enfermeras y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en		

<p>entre la satisfacción laboral en las obstetricias y la satisfacción laboral durante el COVID19 en el HLPH?; y, 4. ¿Existe relación directa entre la satisfacción laboral en los técnicos de enfermería y la satisfacción laboral durante el COVID19 en el HLPH?</p>	<p>COVID19 en el HLPH; 3. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en las obstetricias y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH; y 4. Determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral en los técnicos de enfermería y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el HLPH.</p>	<p>el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; 3. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en obstetricias y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco; y 4. Existe relación directa entre la satisfacción laboral en técnicos de enfermería y la calidad de atención al usuario durante el COVID19 en el hospital Leoncio Prado de Huamachuco.</p>	<p>ambas variables se han visto limitadas por la escasez de los equipos de protección personal para los profesionales de la salud en el hospital Leoncio Prado. Justificación Metodológica La presente investigación se desarrolla y sustenta en técnicas e instrumentos validados por muchos otros autores estudiados y que a través de ellos se obtienen conclusiones en base a datos reales obtenidos por análisis de datos y métodos estadísticos que demuestran la exactitud y validez de los resultados con conclusiones valederas para el hospital Leoncio Prado. Justificación Social De la presente investigación es posible identificar el grado de correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario en pacientes del hospital Leoncio Prado, con el objetivo de implementar mejoras y servicios con calidad para el beneficio de los pacientes y profesionales de la salud.</p>	<p>Línea de investigación: Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud</p>
--	--	---	---	---

Elaboración propia

Año Del Bicentenario Del Perú: 200 Años De La Independencia.

Huamachuco, 15 de Junio de 2021

Sr.:

Johnny Nicolas Aldana Taniguche

Estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de la Salud
Universidad César Vallejo – Perú

Asunto: Aprobación para aplicar proyecto de investigación

De nuestra consideración, le indicamos que usted tiene la aprobación del Hospital Leoncio Prado , Huamachuco, desarrollar la aplicación del proyecto de investigación, titulado:

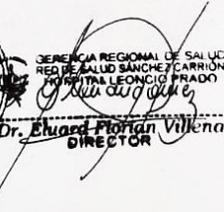
**SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SALUD Y CALIDAD DE
ATENCIÓN AL USUARIO DURANTE COVID-19 EN EL HOSPITAL
LEONCIO PRADO HUAMACHUCO**

Es importante y nos honra su investigación porque nos hará mejorar la atención al paciente y la satisfacción laboral de nuestro personal.

Muchas gracias por su atención.

Atentamente,


DIRECTOR
HOSPITAL
LEONCIO
PRADO
HCO.
REGIONAL DE SALUD
REGION LA LIBERTAD


GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD SANCHEZ CARRION
HOSPITAL LEONCIO PRADO
Dr. Efraim Florán Villena
DIRECTOR

Juntos por la Prosperidad"

Jr. Sánchez Carrión – Hospital Leoncio Prado Dirección Av. 10 de Julio N° 209 –
Huamachuco Central Telefónica. 0441078